10 Câu nói Vạn năng

10 POWERFUL PHRASES for POSITIVE PEOPLE

RICH DeVOS

Lời nói tích cực có sức mạnh làm thay đổi cuộc sống theo hướng tốt đẹp hơn!

First News

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP HỒ CHÍ MINH

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

LỜI NÓI ĐẦU

Vào năm 2006, nhân dịp kỷ niệm sinh nhật lần thứ 80 của mình, tôi đã mô tả về vận tốc cuộc đời tôi như sau: "Từ lúc mới sinh đến khi 80 tuổi chỉ trong vòng mười giây". Tám mươi năm, nghe có vẻ là một quãng thời gian dài. Tuy nhiên, thời gian trôi qua nhanh như thế nào không phải là vấn đề, mà vấn đề nằm ở cách chúng ta sử dụng khoảng thời gian quý giá ấy hiệu quả ra sao.

Sau tám thập kỷ, tôi ngẫm lại chặng đường đã qua và thầm cảm ơn Thượng Đế đã ban cho tôi quá nhiều điều may mắn trong cuộc sống.

Tôi lớn lên trong một gia đình thiếu thốn về vật chất nhưng lại giàu tình yêu thương. Tôi được dạy dỗ trong một môi trường tràn ngập tình thương con người và đức tin thiêng liêng. Helen và tôi cưới nhau đã được hơn năm mươi năm, đã cùng nuôi dạy bốn đứa con. Giờ đây chúng tôi đang tận hưởng niềm hạnh phúc bên gia đình cùng các con dâu, rể và mười sáu đứa cháu nội ngoại. Tôi chưa bao giờ nghĩ việc có được một gia đình đầm ấm là điều hiển nhiên, vì thế tôi luôn cố gắng không bỏ lỡ cơ hội bày tỏ với vợ, các con và các cháu tôi rằng họ có nhiều ý nghĩa với tôi như thế nào.

Một điều nữa luôn gắn liền với cuộc sống của tôi đó là thái độ sống tích cực, lạc quan và nhìn nhận giá trị tốt đẹp của mọi người. Billy Zeoli, một người bạn vô cùng thân thiết của tôi, đã có công đúc kết lại những câu nói đơn giản giúp cho con người sống tích cực hơn. Tôi nhận thức rất rõ sức mạnh của những câu nói này, nhưng chính anh ấy mới là người đã diễn giải chúng một cách hết sức rõ ràng. Thay vì chỉ đơn thuần đón nhận chúng, tôi sẽ ứng dụng chúng theo cách của riêng mình.

Mục đích của quyển sách này là nhằm giúp bạn trở thành "người làm giàu cuộc sống" – người luôn giúp đỡ, động viên người khác – dựa trên những câu nói đơn giản nhưng chứa đựng nhiều sức

mạnh.

Mục sư quá cố D. James Kennedy, người sáng lập nhà thờ Tin Lành Trưởng nhiệm Coral Ridge (Coral Ridge Presbyterian Church) ở Fort Lauderdale, Florida, từng nói với tôi rằng: "Ông là người lạc quan nhất mà tôi từng biết". Tôi rất biết ơn lời nhận xét này, vì đây chính là điều tôi luôn hướng tới. Trong bài nói chuyện đầu tiên của mình, tôi luôn nhắc đến những điều tuyệt vời mà xã hội và thế giới đem lại, thay vì xoáy vào những mặt tiêu cực đang tồn tại. Tôi muốn làm phong phú thêm cuộc sống của các khán giả đang nghe tôi trình bày và nhiều người khác nữa.

Tôi đã sử dụng những câu nói mà Billy đặc biệt nhấn mạnh, đồng thời có thêm một vài câu nói của riêng mình, và tôi hy vọng các bạn cũng sẽ làm như vậy. Tôi thật sự mong những câu nói này sẽ giúp bạn trở thành một người sống lạc quan, có thể giúp người khác có cái nhìn tích cực hơn về cuộc sống. Nếu tất cả chúng ta đều làm được như vậy, tôi tin chắc chúng ta có thể tạo ra sự thay đổi lớn và làm cho gia đình, cộng đồng, xã hội, thế giới trở nên vô cùng tốt đẹp.

Cảm ơn bạn vì đã lựa chọn quyển sách này. Sự quan tâm, mong muốn trở thành con người tích cực của bạn chính là nguồn động viên lớn cho tôi. Bạn hãy tìm hiểu các mệnh đề này, và áp dụng chúng với những người thật sự có ý nghĩa trong cuộc sống của bạn. Một vài mệnh đề có thể khó nói thành lời, nhưng hãy luyện tập và bạn sẽ nhận được sự tưởng thưởng xứng đáng. Tôi tin rằng tất cả chúng ta đều có sức mạnh để làm cho xã hội và thế giới này trở nên tốt đẹp hơn.

Sau cùng, xin dành những lời chúc tốt đẹp nhất đến các bạn, những độc giả của tôi!

RICH DEVOS

LỜI CẢM ƠN

Tôi muốn dùng quyển sách này như một lời cảm ơn đến những người đã có ảnh hưởng tích cực đến cuộc đời tôi: đặc biệt là Helen, vợ tôi, "người cộng sự" luôn lạc quan trong cuộc sống, đồng thời là người biên tập cho cuốn sách; các con tôi và bạn đời của chúng – Dick và Betsy, Dan và Pam, Bob và Cheri, Doug và Maria – vì những sự ủng hộ mà các con đã dành cho tôi trong suốt thời gian qua; Marc Longstreet, người giúp tôi chuyển những ý tưởng của mình thành sách; và Kim Bruyn, người luôn động viên, hướng dẫn tôi trong quá trình thực hiện quyển sách này.

LỜI GIỚI THIỆU

Nghệ thuật sống tích cực

Vào năm 2007, tôi vô cùng vinh dự được nhận giải Norman Vincent Peale Award for Positive Thinking (Giải thưởng Norman Vincent Peale cho những Suy nghĩ Tích cực). Vào những năm cuối thập niên 1940 - khi tôi cùng Jay Van Andel, một người bạn lâu năm đồng thời cũng là cộng sự trong kinh doanh, bắt đầu công việc bán sản phẩm vitamin Nutrilite thì một trong những cuốn sách đầu tiên mà tôi đọc chính là cuốn The Power of Positive Thinking (Sức mạnh của lối Suy nghĩ Tích cực) của Peale. Tôi biết rõ về ông ấy. Chúng tôi cũng đã từng mời Tiến sĩ Peale đến phát biểu tại một số buổi hội nghị kinh doanh Nutrilite.

Ngày trước, Peale từng là một sinh viên nhút nhát. Khi học đại học, Peale được một giảng viên trong trường khích lệ ông tin tưởng vào bản thân và tin tưởng vào sự giúp đỡ của Thượng Đế. Ông đã cầu nguyện, sống với đức tin và rồi trở thành "cha đẻ" của khái niệm suy nghĩ tích cực. Peale từng chia sẻ rằng niềm vui của ông chính là được giúp đỡ những người không hạnh phúc, vì nỗi bất hạnh thường khiến cho con người không thể phát huy hết khả năng sáng tạo của mình, và xã hội cũng phải gánh chịu sự tổn thất đó. Thế là Peale quyết định hành động để thay đổi hiện thực này bằng cách chia sẻ ý tưởng của mình trong các bài phát biểu, cũng như qua sách vở.

Norman Vincent Peale Award for Positive Thinking là giải thưởng thường niên được trao cho "những ai sống thanh sạch, là tấm gương điển hình trong việc vận dụng sức mạnh của lối suy nghĩ tích cực, có niềm tin, quan tâm sâu sắc đến mọi người và cam kết cống hiến vì sự tiến bộ của thế giới". Tôi không biết liệu mình đã thật sự sống đúng với tinh thần của giải thưởng hay chưa, nhưng đó chính là động lực để tôi thực hiện cuốn sách này.

Nhìn chung, tôi vốn là người có tinh thần lạc quan, tích cực. Tôi

từng là một đứa trẻ hạnh phúc mặc dù lớn lên trong thời kỳ Đại Suy thoái(1).

(1) Đại Suy thoái (Great Depression) là thời kỳ suy thoái kinh tế toàn cầu diễn ra từ năm 1929, kéo dài đến hết thập niên 1930 và lấn sang đầu thập niên 1940. Nó bắt đầu sau sự sụp đổ của thị trường chứng khoán Phố Wall vào ngày 29 tháng 10 năm 1929, rồi nhanh chóng lan rộng ra toàn châu Âu và mọi nước trên thế giới.

Trong suốt cuộc đời mình, tôi luôn cố gắng động viên người khác phát huy hết khả năng của họ. Là người đồng sáng lập tập đoàn Amway, tôi đã truyền tải thông điệp này đến hàng ngàn người trên khắp thế giới với mong muốn nhìn thấy họ đạt được ước mơ khi cộng tác với Amway.

Từng là trưởng nhóm cổ vũ cho đội bóng rổ nổi tiếng Orlando Magic và là người khởi xướng hoạt động đóng góp xây dựng, phát triển thành phố quê nhà Grand Rapids, tiểu bang Michigan, tôi nhận thấy chính lối suy nghĩ tích cực và sự động viên, khích lệ là yếu tố cơ bản trong công tác lãnh đạo cũng như trong quá trình phát triển. Dù là người đứng đầu công ty hay là trụ cột gia đình, chính những suy nghĩ tích cực tạo ra tác động lan tỏa mạnh mẽ, dẫn đến sự thay đổi.

Cha tôi là người luôn lạc quan, ngay cả khi ông bị mất việc trong thời kỳ Đại Suy thoái. Tôi luôn nhận được nguồn động viên, khích lệ từ ông. Jay Van Andel và tôi không có một mơ ước nào khác ngoài việc tạo dựng cho mình một công việc kinh doanh riêng, và chúng tôi kiên trì đeo đuổi mục tiêu dù trên bước đường lập nghiệp đã gặp rất nhiều khó khăn trở ngại. Chúng tôi đã từng thuê một hội trường có sức chứa hai trăm người để tổ chức buổi thuyết trình nhằm tìm kiếm nhà phân phối cho những sản phẩm dinh dưỡng của mình. Vậy mà chỉ có hai người tham dự! Nhưng chúng tôi vẫn không nản chí, kết quả là công việc kinh doanh của chúng tôi ngày hôm nay đã phát triển lớn mạnh đến không ngờ. Mọi người chúc mừng thành quả của chúng tôi, tuy nhiên chúng tôi không dành quá nhiều thời gian để tự mãn với những gì mình đã đạt được. Chúng tôi đang bận lên kế hoạch cho tương lai.

Mặc dù con người thường muốn trút giận hay càu nhàu về một vấn đề gì đó, nhưng họ đều bị cuốn hút vào những điều tích cực và sẽ đi theo ánh sáng dẫn đường để đến với những điều tốt đẹp ấy. Tôi đã từng diễn thuyết trên các sân khấu lớn, nhưng một trong những bài diễn thuyết đầu tiên của tôi là với một nhóm gồm bốn

mươi nhân viên kế toán. Một trong những nhân viên đầu tiên khi Amway mới thành lập đã mời tôi nói chuyện. Tôi suy nghĩ rất nhiều về nội dung bài nói chuyện và nhanh chóng ghi chú lại tất cả những điều tốt đẹp đã diễn ra trong những ngày đầu phát triển kinh doanh.

Rất nhiều diễn giả mà tôi biết thường muốn chứng tỏ sự hiểu biết của mình bằng cách đề cập đến những điều tồi tệ đang xảy ra trên thế giới. Đây là cách để họ đánh bóng tên tuổi và gia tăng sự tín nhiệm cho mình. Họ luôn cố tìm ra những điều có thể biến họ trở thành "nhà bình luận". Trong buổi nói chuyện với nhóm nhân viên kế toán ấy, tôi nói rằng tôi không có ý định chỉ trích bất kỳ điều gì mà chỉ muốn chia sẻ những điều tốt đẹp đang diễn ra trên đất nước này mà thôi.

Sau lần đó, tôi lại tiếp tục truyền tải những thông điệp tích cực đến các nhóm khác. Càng ngày tôi càng nhận được nhiều sự ủng hộ hơn qua các bài phát biểu của mình. Nó giúp mọi người nhận ra cách thức cũng như lý do tại sao họ nên hình thành thói quen tìm kiếm những điều tốt đẹp trong cuộc sống và từ những người xung quanh.

Từ thông điệp nhỏ mà tôi đã gửi đến nhóm nhân viên kế toán khi ấy nay đã phát triển thành chủ đề Bán hàng kiểu Mỹ (Selling America) – bài nói chuyện tôi đã trình bày trước hàng ngàn người trên khắp cả nước. Sau đó, bài nói chuyện này được thu âm lại và được trao tặng giải Alexander Hamilton Award for Economic Education (Giải thưởng Alexander Hamilton dành cho hoạt động Giáo dục Kinh tế) từ Freedoms Foundation(2). Khi đó, tôi nhận ra khi tôi càng chia sẻ những điều tích cực, thì càng có nhiều người muốn lắng nghe tôi nói.

(2) Freedoms Foundation ra đời vào năm 1949, là một tổ chức giáo dục hoạt động phi lợi nhuận, không thiên về đảng phái nào.

Nguyên nhân là do con người quá "đói" những thông tin tích cực và tốt đẹp bởi thế giới ngày nay đầy rẫy những chuyện tồi tệ. Chúng ta quen với việc tìm những lỗi lầm, sai sót. Có thể là do ta đã bị tiêm nhiễm tư tưởng hoài nghi, rằng điều tốt đẹp chỉ có trong cổ tích!

Tôi hy vọng rằng qua cuốn sách này, mọi người có thể tìm thấy cho mình những điều tích cực trong cuộc sống. Để thành công, bạn cần bỏ ra chút công sức và kiên trì luyện tập. Nhưng những ai nỗ lực giúp bản thân và giúp những người khác, chắc chắn họ sẽ

được tưởng thưởng xứng đáng. Sống lạc quan là một sự lựa chọn, giống như việc lựa chọn hướng đi khôn ngoan để tránh các rắc rối có thể xảy đến hoặc nhanh chóng thay đổi lộ trình khi bạn nhận ra mình đang đi sai hướng.

Một khi ta đã chọn lối suy nghĩ tích cực, nó sẽ trở thành thói quen. Khi gặp ai đó, ta nên lắng nghe để nhận ra điều tốt mà họ đã làm. Biết kiên nhẫn lắng nghe, ta sẽ nghe được những điều tốt đẹp. Sau đó ta nên đáp lại bằng những câu phù hợp như: "Bạn có thể làm được!", "Cảm ơn bạn!", hoặc "Tôi rất tự hào về bạn!".

Lối suy nghĩ tích cực sẽ thay đổi con người bạn và cách nghĩ của bạn, giúp bạn động viên tinh thần của người khác. Khi bạn bắt đầu tìm kiếm những điều tốt đẹp, bạn sẽ cảm thấy mọi thứ đẹp đẽ hơn. Lòng quý trọng bản thân phát triển một cách tự nhiên từ thói quen nhìn vào mặt tốt ở người khác. Làm được như vậy, bạn cũng sẽ nhận ra được nhiều điểm tốt ở chính mình, đồng thời người khác cũng nhận ra và khen ngợi những điểm tốt này ở bạn.

Ngày tôi tốt nghiệp cấp ba, người thầy dạy giáo lý đã viết một lời động viên giản dị trong cuốn lưu bút của tôi mà cho đến giờ tôi không thể nào quên được: "Gửi đến chàng trai trẻ có tài năng lãnh đạo trong vương quốc của Chúa". Dòng chữ ấy đơn giản có giá trị khích lệ rất lớn đối với một cậu học sinh học không giỏi, đã từng bị nhận xét là không đủ điều kiện vào đại học như tôi. Nhưng người thầy đáng kính ấy đã nhìn ra tôi là người có khả năng lãnh đạo – điều mà tôi chưa từng nghĩ tới.

Điểm mấu chốt ở đây là chỉ một dòng chữ đơn giản lại có thể thay đổi cả cuộc đời một con người. Đến đây, vấn đề được đặt ra là bạn sẽ chuyển tải những thông điệp nào? Bạn đã nhận được những thông điệp nào? Bạn sẽ tạo ra bầu không khí bi quan hay tràn đầy sự động viên, khích lệ? Bạn sẽ vùi dập tinh thần họ hay nâng vực họ dậy? Riêng tôi, tôi quyết định trở thành một người luôn làm giàu thêm cho cuộc sống và tìm cách nâng đỡ những người xung quanh bằng cách nói những lời đơn giản nhưng đầy sức mạnh như: "Tôi tự hào về bạn", "Tôi cần bạn", "Tôi tin tưởng ở bạn", hoặc "Tôi yêu bạn". Những lời này đều có thể trở thành "chất xúc tác" làm thay đổi một con người, và chúng nên có trong kho từ vựng của bạn.

Cuốn sách này dành cho tất cả mọi người, đặc biệt cho những ai khao khát tiến lên vị trí lãnh đạo. Trở thành người lạc quan, tích cực chính là bước tiến đầu tiên cần có của một nhà lãnh đạo tài ba. Cho dù bạn là nhà lãnh đạo của một doanh nghiệp, giáo viên,

huấn luyện viên, hay là bậc làm cha làm mẹ, những câu nói đầy sức mạnh này sẽ giúp bạn thành công trong vai trò của mình.

Nếu thử nhìn lại, bạn sẽ thấy những nhà lãnh đạo lỗi lạc thường có lối suy nghĩ tích cực. Chẳng hạn, dù đang trong thời khắc đen tối nhất của cuộc Thế chiến thứ II nhưng trong bài nói chuyện của mình trên đài phát thanh, Tổng thống Franklin Roosevelt chẳng hề đề cập đến bất kỳ câu chuyện bi quan, tiêu cực nào. Tổng thống Ronald Reagan thì lại là một nhà kể chuyện xuất sắc. Ông biết cách khiến người khác phải bật cười bằng những câu chuyện vui, bất chấp mình đang phải đối mặt với vấn đề khó khăn. Ông luôn nhìn thấy mặt tốt của sự việc. Còn trường hợp của Tổng thống John Kennedy, ông biết mình phải đặt ra một nhiệm vụ rõ ràng cho đất nước, ông kêu gọi: "Hãy tiến đến mặt trăng!". Ông thách thức cả nước Mỹ với giấc mơ tiến xa hơn nữa, làm tốt hơn nữa, và đi trước thời đại. Nước Mỹ kiên trì theo đuổi mục tiêu này và cuối cùng đã thành công vào năm 1969 với sự kiện lần đầu tiên trong lịch sử nhân loại, con người đã đặt chân lên mặt trăng.

Những ai ở vị trí lãnh đạo đều cần phải phát triển những tính cách trên, làm quen với những câu nói đơn giản nhưng đầy sức mạnh và thực hành nghệ thuật tư duy tích cực. Người lãnh đạo phải là tấm gương cho mọi người noi theo. Họ là những người sẵn sàng bắt tay vào công việc và hoàn thành nó, bất kể đó là công việc gì.

Từ kinh nghiệm cá nhân, tôi biết rằng mọi người có thể hợp tác với nhau để cùng tạo ra bầu không khí tích cực trong cộng đồng của mình. Những người lạc quan ở thành phố Grand Rapids của tôi đã làm như thế, họ đã đưa thành phố quê hương phát triển thật đáng kinh ngạc trong những năm gần đây. Vài năm trước, tôi có dịp tiếp chuyện với những khách mời tham dự tiệc khai trương trung tâm hội nghị của chúng tôi.

Tôi bảo rằng "Không khí thật tuyệt!", và họ đã rất ngạc nhiên với lời nhận xét này vì tối hôm đó có tuyết rơi và thời tiết rất xấu. Tuy nhiên, lúc đó tôi không có ý nhắc đến thời tiết, mà tôi muốn nói về bầu không khí của những con người tích cực đã cùng hợp sức để phát triển cộng đồng. Mọi người đã cùng nhau xây dựng nên trung tâm hội nghị tuyệt vời này nhờ vào tầm nhìn xa của các nhà lãnh đạo, bằng nguồn đóng góp của Chính phủ và những người ủng hộ, với đội ngũ những người lao động lành nghề cùng những con người âm thầm lặng lẽ trợ giúp – cũng phải kể đến rất nhiều nhân viên giỏi và kiên nhẫn đã phục vụ những bữa ăn ngon, nóng sốt đến từng người trong tổng số 2.500 khách tham dự.

Không chỉ là các nhóm cộng đồng mà bất kỳ công dân nào có thái độ tích cực cũng có thể tạo sự ảnh hưởng tương tự đối với đất nước, thậm chí đến cả thế giới. Nếu mọi người đều bắt đầu hình thành thái độ sống tích cực, bắt đầu tìm kiếm những điều tốt đẹp để khen ngợi thay vì soi mói lỗi lầm và chê trách lẫn nhau, xã hội này sẽ thay đổi một cách sâu sắc, trở thành nơi mà tất cả mọi người đều cùng dang tay nâng đỡ nhau. Sống trong môi trường đó, chúng ta chỉ nghĩ về những điều tốt đẹp, sẽ làm việc chăm chỉ hơn, có nhiều ý tưởng hơn, mơ xa hơn và có thể đóng góp nhiều hơn.

Không ai khác mà chính đất nước và xã hội của ta sẽ phải lãnh chịu hậu quả khi ta không thể tìm thấy bất kỳ điều gì tốt đẹp ở mọi người và mọi vật. Khi ta cố tình tránh né các cuộc trao đổi hay lời góp ý mang tính xây dựng, thay vào đó cứ quy chụp nhau rằng "Họ đang xúc phạm phẩm giá của mình", ta đang vô tình hình thành thói quen cản trở việc sử dụng những câu nói tích cực.

Tôi thích lời dạy trong kinh Tân Ước (Philippians 4:7-9), đoạn có ghi: "Rốt lại, hỡi anh em, phàm điều chi chân thật, điều chi đáng tôn kính, điều chi công bình, điều chi thanh sạch, điều chi đáng yêu chuộng, điều chi có tiếng tốt, điều chi có nhân đức đáng khen, thì anh em phải nghĩ đến". Hãy thử nghĩ xem thế giới sẽ trở nên như thế nào nếu tất cả mọi người đều lĩnh hội tinh thần trên!

Tôi nghĩ rằng cách đơn giản để khuyến khích mọi người xây dựng thái độ lạc quan, tích cực là giới thiệu một số câu nói tích cực như trong cuốn sách này. Những lời lẽ khiêm tốn ấy chứa đựng bên trong nó cả nguồn sức mạnh có thể làm biến đổi sâu sắc cuộc sống chúng ta theo hướng tốt đẹp hơn. Không dừng lại đó, khi ta quyết định sống với thái độ lạc quan tin tưởng, quyết định đó không chỉ thay đổi đời ta mà còn thay đổi cả cộng đồng, thậm chí là cả đất nước, và thế giới này cũng sẽ thay đổi theo. Chúng ta cần điều chỉnh thái độ sống theo hướng lạc quan và hành động tích cực để hàn gắn các mối quan hệ, kết nối mọi người lại với nhau vì lợi ích chung.

Cũng giống như những nhà lãnh đạo tài ba, bạn cũng có thể cải thiện hoàn cảnh của mình khi giúp đỡ người khác và truyền cảm hứng cho họ. Tôi hoàn toàn tin tưởng rằng thông điệp trong cuốn sách này có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong xã hội hiện đại. Mọi xã hội đều cần đến những con người có thể khích lệ tinh thần và khơi dậy nguồn cảm hứng. Chính họ làm cho thế giới này luôn vận động. Và rất có thể bạn là một trong số đó!

1

"TÔI ĐÃ SAI"

Khi bạn đang ở trên mặt nước, gió có thể thổi không theo một hướng nhất định nào. Cuộc sống là thế! Những bất ổn, đổi thay của hoàn cảnh có thể khiến ta gục ngã hoặc nâng bước ta tiến đến thành công. Chính khả năng đương đầu, giải quyết những bất trắc mới cho thấy năng lực thật sự của ta. Lênh đênh trên sóng nước trong điều kiện thời tiết bất thường, người thủy thủ phải biết điều chỉnh cánh buồm. Khi phạm sai lầm cũng thế, bạn cần điều chỉnh lại suy nghĩ để chấp nhận thiếu sót của mình và xem xét cách thức nào tốt nhất để xử lý ổn thỏa mọi chuyện. Mạnh dạn nói "Tôi đã sai" là cách ta chấp nhận đối mặt với tình huống khó khăn. Việc đó có phần mạo hiểm nhưng "hoa trái" ta nhận được sẽ vượt ngoài sự mong đợi.

Tôi muốn bắt đầu quyển sách này với lời chấp nhận "Tôi đã sai" vì đây là câu khó nói nhất và hầu hết chúng ta đều cảm thấy thật xấu hổ khi nói ra lời này. Quả là khó khăn khi phải thừa nhận mình sai với người khác, ngay cả đối với bản thân. Và còn khó khăn hơn nữa khi phải thừa nhận "Tôi đã sai" trước những người chúng ta quan tâm nhất và quan tâm chúng ta nhất. Tôi đã học được bài học này từ nhiều năm trước khi vợ tôi, Helen, sắp trải qua ca phẫu thuật đục thủy tinh thể. Bác sĩ bảo cô ấy có thể đến bệnh viện để được phẫu thuật vào buổi sáng và trở về nhà ngay trong ngày. Điều đó làm tôi cảm thấy nhẹ nhõm. Nhưng Helen lại bảo: "Không, em không muốn mình phải vội vã trước khi tiến hành phẫu thuật. Em muốn nhập viện từ đêm trước đó để nghỉ ngơi thư giãn và được chăm sóc. Em không thích sáng sớm phải thức dậy và cuống cuồng chuẩn bị".

Lúc ấy tôi nghĩ rằng đòi hỏi của Helen chỉ gây thêm phiền phức cho tôi, tôi cằn nhằn về việc tốn thời gian vô ích cũng như số tiền viện phí phải trả khi cô ấy nhập viện sớm. Nhưng Helen đã quyết định nhập viện vào đêm trước hôm phẫu thuật. Ngày hôm sau, bác sĩ bảo rằng

tôi có thể tẩy trùng tay chân và vào phòng phẫu thuật theo dõi ca mổ. Nhờ vào một thiết bị phóng to, tôi có thể quan sát thấy bác sĩ cẩn thận tiến hành lấy thủy tinh

thể cũ ra và đưa kính nội nhãn nhân tạo vào để thay thế. Theo dõi cả quá trình mổ, tôi bỗng nhận ra nó không hề đơn giản như tôi vẫn nghĩ. Tôi thấy Helen đúng khi cô ấy yêu cầu cần được nghỉ ngơi và giữ tâm lý thoải mái trước ca mổ. Thế mà tôi chỉ quan tâm đến việc có thể hoàn thành ca phẫu thuật một cách nhanh chóng. Sau ca mổ, tôi xin lỗi Helen, tôi thừa nhận với cô ấy là tôi đã sai và cô ấy đã đúng. Helen thật sự là người phụ nữ thông minh, và tôi đã quen với việc thừa nhận sai sót nhiều lần trong cuộc đời mình. Tôi nghiệm ra rằng nếu ngay từ đầu chúng ta quá nhạy cảm với cách nhìn nhận sự việc của người khác, chúng ta sẽ khó đặt mình vào hoàn cảnh của họ để thấy mình đã mắc sai lầm.

Việc thừa nhận "Tôi đã sai" sẽ là vô nghĩa nếu lời nói ấy không xuất phát từ con tim chân thành mà chỉ tuôn ra nơi cửa miệng. Nó đòi hỏi phải có sự thay đổi nghiêm túc và sâu sắc từ trong bản thân. Thậm chí nếu sự thừa nhận ấy có khiến cho ta tổn thương đi chăng nữa, ta cũng cần hiểu rằng đã là người thì ai cũng có lúc mắc sai lầm. Tuy nhiên, khi biết trung thực nhận ra sai sót, ta sẽ tạo ảnh hưởng tích cực đến cuộc sống của những người xung quanh.

Việc thừa nhận mình sai cho thấy ta đã sẵn sàng thay đổi và truyền cảm hứng cho người khác, giúp họ cũng thay đổi theo hướng tích cực. "Tôi đã sai" chỉ là ba từ đơn giản nhưng có thể giúp bạn tin tưởng, lạc quan hơn về bản thân. Điểm mấu chốt của sự thay đổi này nằm ở quyết định: "Tôi muốn tạo ra bầu không khí lạc quan vui vẻ hay bi quan, tiêu cực?". Vì vậy, mỗi khi bạn cảm thấy mình sai, hãy thẳng thắn thừa nhận điều đó!

Rất dễ dàng tìm thấy những ví dụ về việc hình thành bầu không khí tiêu cực trong các tổ chức chỉ vì không ai dám nói: "Bạn biết không, có lẽ tôi đã sai lầm và bạn hoàn toàn đúng!". Từ kinh nghiệm cá nhân, tôi nhận thấy việc thừa nhận mình sai sẽ giúp xóa tan bầu không khí tiêu cực nặng nề trong hầu hết mọi trường hợp.

Đối với những ai đang ở cương vị lãnh đạo, việc thừa nhận sai sót sẽ hết sức khó khăn. Người lãnh đạo luôn được xem là người có tầm nhìn xa trông rộng, là người sáng suốt có thể nắm bắt toàn diện vấn đề, cũng như là người khởi xướng, vạch ra phương hướng cho người khác thực hiện. Nhưng đôi khi, ngay cả nhà lãnh

đạo cũng phải thừa nhận rằng họ đã sai. Là người đồng sáng lập tập đoàn, khi đề xuất một phương pháp mới hay giới thiệu một sản phẩm mới, tôi tự tin cho rằng

mình đã lường trước mọi vấn đề có thể phát sinh. Có người hỏi tôi: "Anh đã nghĩ kỹ về vấn đề này chưa?", thường câu trả lời của tôi sẽ là: "Ồ, chắc chắn là thế! Tất nhiên rồi!". Nhưng nghĩ kỹ lại, tôi đã không thực sự suy xét thấu đáo vấn đề. Tôi đã thiếu sót! Một người nào đó với cách nhìn khác có thể nhận thấy điều mà bản thân tôi chưa dự liệu trước.

Trước những tình huống như vậy, ta sẽ phải lựa chọn: bảo vệ "cái tôi" kiêu hãnh của bản thân bằng cách tự khoác lên mình "bộ giáp" phòng vệ và cho rằng mình không có sơ suất, hoặc là trung thực nhìn nhận: "Bạn đúng rồi! Tôi đã sai! Tôi đã chưa nghĩ kỹ đến điều đó". Biết chấp nhận sai sót, bạn sẽ có cơ hội sửa chữa lỗi lầm và cùng hợp tác để tìm ra giải pháp. Ngoài ra, chân thành tiếp thu ý kiến của người khác cũng là cách bày tỏ lòng tôn trọng đối với họ.

Bởi vì tôi lựa chọn giải pháp thừa nhận mình sai, nên tôi hiểu được giá trị của việc thu thập ý kiến, quan điểm của nhân viên và khám phá ra tầm quan trọng của việc duy trì cuộc họp thường kỳ tại Amway. Chúng tôi gọi cuộc họp này là Nói lên điều bạn nghĩ. Cứ vài tháng, chúng tôi lại chọn ra một đại diện tiêu biểu từ mỗi bộ phận đến để trao đổi với tôi. Họ được quyền hỏi bất cứ câu hỏi nào, đưa ra những đề xuất, thậm chí là phê bình, góp ý từ những chuyện lớn (như sự cố kỹ thuật trong hệ thống sản xuất) đến những chuyện nhỏ (như phàn nàn về thức ăn, đồ uống trong máy bán hàng tự động).

Nói lên điều bạn nghĩ là một cách giúp cho nhân viên biết rằng chúng tôi không có tất cả mọi giải pháp, chúng tôi có thể mắc sai lầm, và ý kiến của họ luôn được tôn trọng. Chúng tôi hành động theo những đề xuất rút ra từ các buổi trao đổi với nhân viên nhằm xây dựng công ty ngày một hoàn thiện hơn. Nhưng trước hết, bản thân tôi phải dũng cảm thừa nhận sai sót trước nhân viên. Đó là một trong những quyết định sáng suốt nhất.

Việc ngoan cố cho rằng mình đúng chính là yếu tố gây rạn nứt các mối quan hệ. Nó làm nảy sinh các cuộc tranh cãi vô nghĩa để rồi sau đó ta nhận ra mình thật xuẩn ngốc. Jay Van Andel và tôi đã duy trì tình bằng hữu và là cộng sự của nhau từ hơn năm mươi năm nay. Chúng tôi sẽ không thể đạt được thành quả tốt đẹp như hiện tại nếu không đồng thuận về những mục tiêu cũng như

những quyết định trong kinh doanh. Vì Jay lớn tuổi hơn tôi nên anh ấy giữ cương vị chủ tịch hội đồng quản trị, còn tôi làm giám đốc điều hành trong ban quản trị gồm có hai người chúng tôi.

Chúng tôi đã thỏa thuận với nhau rằng mọi quyết định kinh doanh đều phải nhận được sự đồng ý của cả hai.

Vào những ngày đầu thành lập Amway, tôi bị cái tôi của mình lấn lướt, muốn sắm một chiếc xe hơi sang trọng hơn. Trong khi các nhà phân phối của công ty lái những chiếc Cadillac sang trọng, thì Jay và tôi lại chạy chiếc Plymouth và Desoto "cổ lỗ". Khi ấy một nhà kinh doanh xe hơi ở thành phố Grand Rapids có một chiếc Packard tuyệt đẹp và lịch lãm mà tôi rất muốn sở hữu. Tôi đã quyết định mua nó để làm xe cho công ty mà không hỏi qua ý kiến của Jay. Tôi đã phải xin lỗi anh vì điều đó. Song, anh ấy không giận và còn nói: "Không vấn đề gì đâu, cậu đã quyết định rồi, vậy hãy vui lên đi chứ!". Tôi đạt được điều mình muốn, nhưng tôi cũng đã vi phạm chính sách về tài chính của công ty khi tự ý quyết định việc mua xe.

Trong quá trình cộng tác với nhau, không tránh khỏi những lúc chúng tôi bất đồng đến mức gây tranh cãi. Đó là lần bàn bạc để ra quy định về trang phục đối với thực khách khi đến nhà hàng của chúng tôi. Đó là một trong những quyết định bình thường nhất nhưng lại dẫn đến cuộc tranh cãi lớn.

Cygnus là tên của nhà hàng nằm trên tầng thứ 26 của khách sạn Amway Grand Plaza mới xây (được khai trương vào đầu những năm 1980) với tầm nhìn bao quát toàn thành phố Grand Rapids, và đây cũng là một trong những nhà hàng sang trọng đầu tiên của thành phố. Chúng tôi tranh cãi với nhau rằng liệu có nên giữ phong cách trang trọng cho nhà hàng với yêu cầu thực khách nam mặc trang phục vét-tông và đeo cà vạt, hay là mở cửa đón tiếp tất cả mọi người để có thể mở rộng việc kinh doanh. Đó là lần duy nhất trong nhiều năm cộng tác, một người đã sử dụng quyền phủ quyết để bác quyết định của người kia. Nhưng may mắn là chúng tôi đã xây dựng được một tình bạn vững chắc, và "vụ" nhà hàng Cygnus cũng dần trở thành chuyện nhỏ. Tuy nhiên, rất nhiều tình bạn và mối quan hệ gia đình đã bị rạn nứt, thậm chí đi đến kết thúc chỉ vì những tranh cãi không đáng có. Đối với hầu hết mọi người, việc phải thừa nhận mình sai sẽ làm tổn hại đến lòng kiêu hãnh và cái tôi của họ.

Tuy nhiên, khi ta suy nghĩ chín chắn hơn, việc thú nhận sự thật sẽ trở nên dễ dàng. Ta sẽ đạt được nhiều thành công hơn, ít phạm

phải sai lầm và không còn quá nhạy cảm, dễ cảm thấy bị đe dọa trước một vấn đề nào đó. Khi còn trẻ, ta cố gắng xây dựng hình ảnh bản thân, vì thế ta thường sợ thừa nhận lỗi lầm của mình. Đến khi đã có tuổi, ta mạnh dạn chia sẻ những sai lầm của mình trong cuộc sống và thừa nhận với chính bản thân và người khác rằng còn cả một quãng đường dài nữa ta mới đạt đến sự hoàn hảo. Trên thực tế, việc thú nhận sai lầm là cách giải thoát, giúp cho đôi bên cảm thấy thanh thản, nhẹ nhõm và cũng là dấu hiệu cho thấy sự chín chắn trong cách nghĩ. Trung thực trước sai lầm thể hiện đức tính khiêm nhường. Con người thường đề cao đức tính khiêm nhường, không ai ưa thích sự cao ngạo.

Nói "Tôi đã sai" là bước khởi đầu trong quá trình chữa lành tổn thương nội tâm. Chẳng hạn như khi đứa bé bị bắt quả tang đang ăn vụng bánh trong hộp, nó phản ứng bằng cách chối cãi quanh co và biện bạch lý lẽ để bảo vệ mình. Tương tự như vậy, chúng ta cũng có khuynh hướng bảo vệ mình hơn là thừa nhận sai sót. Phủ nhận tội lỗi chẳng mang lại kết quả tốt đẹp nào. Ta chỉ trưởng thành hơn khi xem mối quan hệ quan trọng hơn việc bảo vệ quan điểm hay thể diện của mình. Tuy nhiên, khi hiểu rằng mọi người đều có thể sai phạm, ta sẽ không còn cảm thấy day dứt nữa. Đó cũng là cách chữa lành nỗi đau mà ta đã gây ra cho người khác. Nếu vẫn ôm mối ác cảm trong lòng, nó dần dần khoét sâu thành những vết thương khó có thể lành lặn.

Mắc lỗi là điều không thể tránh khỏi. Phủ nhận sự tồn tại của chúng chỉ góp phần sinh ra lòng kiêu ngạo cùng những cuộc tranh cãi bất hòa. Nên nhớ "Nhân vô thập toàn"! Người cầu toàn luôn đòi hỏi mọi thứ họ làm đều phải hoàn hảo. Nhưng đã có ai đạt được chuẩn mực như vậy chưa? Cái tôi cao ngạo sẽ lôi bạn đi xa, nhưng chỉ có lòng chính trực và khiêm tốn mới đưa bạn đến thành công.

Ngoài ra, thừa nhận lỗi lầm còn giúp ta chữa lành những căn bệnh về thể chất và tinh thần. Y học đã khám phá được mối liên hệ mật thiết giữa sức khỏe thể chất và sức khỏe tinh thần của con người. Tôi không phải là bác sĩ, nhưng tôi hoàn toàn tin tưởng vào tác dụng của việc nhìn nhận lỗi lầm thay vì chống đối; lòng bao dung tha thứ thay vì giữ mối ác cảm trong lòng; và chấp nhận mình có thể đúng hoặc sai. Ta sẽ cảm thấy khỏe khoắn về tinh thần lẫn thể chất khi đã cất bỏ gánh nặng của việc mình phải luôn luôn đúng và giải phóng bản thân khỏi nỗi sợ hãi bị người khác xét đoán. Vì lý do đó, tôi không giữ im lặng khi biết mình sai và tỏ thái độ cầu thị khi thừa nhận sự thật. Tôi cũng cởi mở tiếp thu ý kiến của người khác. Việc xác nhận ý kiến của ai đó là đúng cũng quan

trọng không kém như khi ta trung thực thừa nhận thiếu sót của mình.

Sau khi nhận ra lỗi lầm, ta sẽ dễ dàng tha thứ cho bản thân, thậm chí có thể để nó trôi vào dĩ vãng. Biết mình cũng có lúc sai phạm, ta sẽ dễ mở lòng bao dung trước lỗi lầm của người khác. Một trong những nhân vật nổi bật với tính cách này là Gerald R. Ford, vị Tổng thống thứ 38 của Mỹ. Tôi đã mất một người bạn và nước Mỹ mất đi một nhà lãnh đạo đáng kính khi ông qua đời sau lễ Giáng sinh năm 2006.

Tin tức báo chí đã đăng tải sau đám tang của ông là những bằng chứng rõ ràng về một người khiêm nhường với đức tin mạnh mẽ. Sự liêm chính và niềm tin của ông thể hiện rõ nhất khi ông tuyên bố ân xá cho tổng thống tiền nhiệm, Richard Nixon, vì những tội trạng vị này đã gây ra khi còn đương nhiệm. Tổng thống Ford biết rằng hành động ân xá đó rất có thể gây "nguy hiểm" cho chiến dịch tranh cử của ông vào năm 1976, nhưng ông đã làm điều mà ông tin là đúng. Trong bài nói chuyện trước quần chúng nhân dân để giải thích việc ông ân xá cho Nixon, Ford nói ông không thể trông đợi Thượng Đế chỉ cho ông thế nào là sự công bằng và lòng nhân từ nếu ông không thể chỉ cho người khác thấy điều đó. Ông đã nhìn xa hơn những lợi ích chính trị và lợi ích cá nhân để tha thứ, gác bỏ chuyện cũ vì mục đích làm lành những vết thương của đất nước. Tổng thống Ford nhận ra rằng tương lai đất nước quan trọng hơn nhiều so với số phận của vị tổng thống tiền nhiệm.

Chúng ta đã lãng phí năng lượng khi ghét bỏ ai đó. Một tương lai tươi sáng quan trọng hơn bất cứ sự thù hận hoặc mặc cảm tội lỗi nào.

"Tôi đã sai" là câu nói có thể làm vơi nhẹ nỗi đau trong mối quan hệ căng thẳng, kết thúc cuộc tranh cãi, bắt đầu quá trình hàn gắn và thậm chí biến kẻ thù trở thành bạn bè. Chấp nhận mình sai có thể đe dọa đến quyền lực, sự tín nhiệm cũng như địa vị của bạn, tuy nhiên mọi điều giá trị trong cuộc sống đều cần có một chút "mạo hiểm".

Trong bước đường sự nghiệp, tôi đã lấy những kinh nghiệm lái thuyền buồm của mình làm minh chứng cho việc chấp nhận mạo hiểm – bạn sẽ không biết cách lái thuyền nếu chỉ đứng trên bờ mà nhìn. Tôi thường kể câu chuyện Jay và tôi bán dự án kinh doanh của mình không lâu sau Thế chiến thứ hai và mua một chiếc thuyền buồm cũ bằng gỗ. Chúng tôi khởi hành từ Connecticut và đi dọc theo đường bờ biển hướng tới Nam Mỹ như kế hoạch, mặc

dù thực ra trước đó hai chúng tôi chưa từng lái thuyền bao giờ. Chúng tôi bị lạc đường, bị mắc cạn, và khi đó đội tuần tra trên biển cũng gặp khó khăn trong việc tìm kiếm chúng tôi. Chiếc thuyền bị thủng và chìm ở bờ biển Cuba, nhưng chúng tôi vẫn tiếp tục chuyến du hành bằng phương tiện khác để đến được Nam Mỹ. Tôi đã học được một bài học vô giá đó là chấp nhận mạo hiểm và tự tin tiến về phía trước. Nếu chờ đợi cho đến khi có đủ kiến thức và kinh nghiệm mà bạn nghĩ là cần thiết, bạn sẽ không bao giờ dám dấn bước để đạt đến mục tiêu.

Khi tập đoàn Amway tiến hành cuộc đầu tư mạo hiểm qua việc phát triển chi nhánh nước ngoài đầu tiên ở Úc, tôi đã có một bài diễn thuyết trước các nhà phân phối với tựa đề The Four Winds (Gió bốn phương). Thông điệp mà tôi muốn truyền tải là gió thổi khắp bốn phương, có khi ngọn gió sẽ xuôi chiều với ta và cũng có thể thổi ngược hướng ta đi. Thành công phụ thuộc vào cách ta đối mặt với những cơn gió ấy. Tôi còn nhớ những ngày lái thuyền trên hồ Michigan, những cơn gió từ phía tây nhè nhẹ thổi và cứ thế tôi cho thuyền của mình xuôi theo dòng nước. Vào những ngày gió đổi hướng thổi từ phía đông, khi đó tôi biết mình đang gặp phải thời tiết bất thường và không thể đoán trước điều gì sắp xảy ra. Khi cơn gió tây bắc thổi ngang hồ mang theo luồng không khí lạnh sau những ngày thời tiết ẩm ướt, mặt hồ bắt đầu gợn sóng dữ dội, và bạn cần phải biết làm gì để kiểm soát con thuyền hoặc phải từ bỏ cuộc hành trình.

Đối với tôi, dù "cơn gió" có hung hãn ra sao trên con đường tôi đi thì ngọn lửa hy vọng trong tôi luôn luôn cháy sáng. Khi bạn đang ở trên mặt nước, gió có thể thổi không theo một hướng nhất định nào. Cuộc sống là thế! Những bất ổn, đổi thay của hoàn cảnh có thể khiến ta gục ngã hoặc nâng bước ta tiến đến thành công. Chính khả năng đương đầu, giải quyết những bất trắc mới cho thấy năng lực thật sự của ta. Lênh đênh trên sóng nước trong điều kiện thời tiết bất thường, người thủy thủ phải biết điều chỉnh cánh buồm. Khi phạm sai lầm cũng thế, bạn cần điều chỉnh lại suy nghĩ để chấp nhận thiếu sót của mình và xem xét cách thức nào tốt nhất để xử lý ổn thỏa mọi chuyện. Mạnh dạn nói "Tôi đã sai" là cách ta chấp nhận đối mặt với tình huống khó khăn. Việc đó có phần mạo hiểm nhưng "hoa trái" ta nhận được sẽ vượt ngoài sự mong đợi.

Mối quan hệ gia đình và bạn bè có thể bị rạn nứt chỉ vì ta lo ngại, hoặc quá ngoan cố, sợ hãi khi phải nói: "Tôi đã sai. Bạn đúng. Cho tôi xin lỗi và hãy thứ lỗi cho tôi". Cuộc sống quá ngắn ngủi, trong khi cái tôi của con người quá lớn và rất dễ tổn thương. Cái tôi cản

trở việc chữa lành những vết thương nội tâm và khả năng cải thiện mối quan hệ chỉ với một vài từ đơn giản.

“Tôi đã sai” giúp thay đổi thái độ của ta và mở ra nhiều lợi ích từ những mối quan hệ tốt đẹp. Thật khó nhận ra mình sai và còn khó hơn nữa khi phải thú nhận điều đó với người khác. Chuyện gì sẽ xảy ra nếu bạn thừa nhận thiếu sót? Hãy thử xem! Việc trung thực chấp nhận “Tôi đã sai” sẽ không làm nhụt chí bạn như bạn tưởng. Nó giúp cho mọi chuyện trở nên dễ dàng hơn và lòng bạn cũng thanh thản, thoải mái hơn.

2

" TÔI XIN LỖI"

Trong cuộc sống, luôn có những lúc ta cần nói "Tôi xin lỗi" hoặc "Tôi lấy làm tiếc". Nói ra thì khó nhưng một khi đã quen sử dụng những câu nói này, bạn sẽ làm giàu thêm cho cuộc sống của mình và người khác. Không còn đưa ra lý lẽ để biện hộ cho hành vi của mình, bạn nhận thức được cái sai và những tổn thương mà người khác đang cảm thấy. Nói ra những lời đơn giản đó sẽ giúp bạn giảm bớt gánh nặng mà bạn phải mang trong lòng nếu cứ giữ thái độ im lặng.

Sai lầm của ta ắt hẳn sẽ gây tổn thương cho những người có liên quan. Vì vậy, cùng với việc thừa nhận "Tôi đã sai", ta cũng cần phải chân thành xin lỗi, tránh kiểu nói máy móc rằng họ đúng và mình sai. Khi ta gây lỗi với người nào đó, hẳn là họ sẽ phản ứng lại với cảm xúc tức giận nên ta cần cho họ thấy là mình thật lòng hối tiếc về việc đã làm. Bạn sẽ ngạc nhiên khi biết rất nhiều vấn đề có thể được hóa giải khi ta thành thật hối lỗi. Mọi cảm xúc tiêu cực (như giận dữ) đều tan biến. Tác động tích cực của việc nhận lỗi lớn hơn nhiều so với rủi ro có thể đánh mất vị thế và làm tổn thương đến cái tôi của bạn.

Con trai út của tôi, Doug, khi còn ở độ tuổi vị thành niên đã vài lần nghe tôi trình bày chủ đề về sức mạnh của lời nói, trong đó có việc áp dụng câu "Tôi đã sai và cho tôi xin lỗi" để kết thúc mọi cuộc tranh cãi. Một đêm nọ, đã quá giờ mà Doug vẫn chưa về nhà nên tôi thức để đợi con. Một giờ đồng hồ chờ đợi mà chưa thấy tăm hơi, tôi bắt đầu đâm ra lo lắng. Tôi nghĩ mình sẽ mắng con ngay khi nó vừa bước vào. Rồi cuối cùng Doug cũng về đến nhà, cậu rón rén bước vào nhà và bắt gặp tôi đang ngồi đó. Biết mình về trễ và nhận thấy cha đang giận, không biện hộ lời nào, Doug mau miệng nói: "Ba, con đã sai rồi, và cho con xin lỗi". Tôi đã rất giận con, nhưng sau khi nghe Doug thừa nhận lỗi và nói lời xin lỗi, tôi còn

có thể nói gì được nữa! Vả lại, tôi nghĩ Doug thật lòng hối tiếc về việc làm của mình – hay ít ra là nó hối tiếc trong thời điểm đó.

"Tôi đã sai" và "Tôi xin lỗi" luôn đi kèm với nhau. Tôi thích lời thừa nhận "Tôi đã sai", đây không chỉ là câu nói, mà còn là một thái độ sống. Phải trung thực và dũng cảm lắm ta mới có thể thốt ra câu này.

Nhiều nhà lãnh đạo và các nhân vật tên tuổi có thể sẽ hoàn thành tốt trách nhiệm của mình hơn nếu họ có thái độ ứng xử như thế. Bạn nghe được lời xin lỗi của những người nổi tiếng trước công chúng về sự bất cẩn hay lỗi lầm của họ lần gần đây nhất là khi nào? Họ thường có xu hướng lên tiếng bào chữa và bảo vệ quan điểm của mình. Từ các vụ tai tiếng của quan chức đến những hành vi phạm tội, hành động trái với thuần phong mỹ tục của các "ngôi sao", mượn sức mạnh của hoạt động truyền thông, họ chỉ đưa ra lý lẽ biện minh, chứ hiếm khi qua đó họ công khai xin lỗi – mặc dù làm vậy không đẩy sự nghiệp của họ tới đường cùng. Thực tế thì cộng đồng luôn đánh giá cao đức tính khiêm nhường, cảm thông với họ, sẽ mau chóng bỏ qua nếu họ nhanh chóng và chân thành xin lỗi. Chỉ vài từ đơn giản nhưng có thể ngăn chặn sự lan truyền những tin tức không hay.

Khăng khăng bảo vệ quan điểm, viện dẫn lý do để che đậy sự việc hoặc quy chụp trách nhiệm lên người khác là những việc làm tiêu cực, thay vì quyết định nhìn vấn đề theo hướng tích cực hơn. Cách hành xử này đã trở thành thói quen xấu, biến xã hội chúng ta thành một xã hội đầy tiêu cực.

Việc nói "Tôi xin lỗi" cho thấy ta có thể hiểu quan điểm của người khác, rằng ta muốn giữ gìn mối quan hệ và không tự phụ đến mức không nhận ra những điều tốt đẹp ở họ. Một lời xin lỗi là một quyết định có nhận thức khi ta cảm thông với cảm nhận của người khác. Thay vì nghĩ rằng hành vi xin lỗi xuất phát từ việc nhận thấy mình làm sai, ta nên xem nó sẽ mang lại lợi ích, có tác động tích cực cho người bị ảnh hưởng như thế nào.

Vào cuối những năm 1980, tôi bị ấn tượng với điều ông Walt Disney viết, và tôi đã sử dụng những thuật ngữ của ông trong những bài nói chuyện của tôi. Theo ông, có ba loại người, gồm: Kẻ đầu độc tài ba (Well Poisoner) – người luôn phê bình và cố dìm người khác xuống thay vì nâng đỡ họ; Người cắt cỏ (Lawn Mower) – những người hoàn thành tốt công việc, quan tâm chăm sóc gia đình mình nhưng không bao giờ mạo hiểm vượt qua hàng rào khu vườn nhà mình để giúp đỡ người khác; và Người làm giàu

cuộc sống (Life Enhancer) – người làm phong phú cuộc sống người khác bằng lời nói, hành động của mình và biến thế giới trở thành nơi đáng sống.

Cuối bài nói chuyện, tôi trích đọc câu chuyện về cô Thompson(3) do Elizabeth Ballard viết năm 1976. Câu chuyện kể về một cô giáo và một cậu học trò không được yêu mến, đang cố gắng hòa nhập với các bạn học vì cậu chưa bao giờ có được cuộc sống gia đình tử tế hay được bất kỳ ai quan tâm chăm sóc. Đọc qua quyển sổ học bạ và nhìn thấy bộ quần áo xốc xếch của cậu bé, cô Thompson cũng không ngó ngàng gì đến cậu cho đến khi xảy ra một sự việc vào lễ Giáng sinh.

Trong khi các bạn khác tặng cô Thompson những món quà mới mà cha mẹ mua cho, thì đứa trẻ chẳng ai trông mong gì ấy lại tặng cô một chiếc vòng cẩm thạch lòe loẹt và một ít nước hoa loại rẻ tiền do người mẹ quá cố của cậu để lại. Những học sinh khác bắt đầu cười nhạo món quà của cậu bé. Nhưng cô Thompson đã chấm dứt thái độ bỡn cợt đó bằng hành động ướm thử chiếc vòng tay, thoa lên người một ít nước hoa, và dành tặng những lời khen tốt đẹp cho món quà của cậu. Đêm hôm đó, cô Thompson cũng đã cầu nguyện, xin Chúa tha thứ việc cô đã phớt lờ đứa bé dường như không được ai yêu quý, và hứa với lòng rằng kể từ nay về sau, cô sẽ cố gắng tìm hiểu những mặt tốt đẹp ở cậu bé đáng thương này. Và họ đã bắt đầu tình bạn từ lúc đó đến khi cậu tốt nghiệp ra trường và trở thành bác sĩ. Sau này, trong lễ cưới của mình, cậu bé ngày xưa đã mời cô Thompson thay thế người mẹ quá cố của anh ngồi ở vị trí dành cho mẹ chú rể.

(3) Độc giả có thể đọc toàn bộ câu chuyện trong cuốn sách Quest For Character của Charles Swindol.

Như bao câu chuyện về những người giúp đỡ người khác trong lúc hoạn nạn khó khăn, câu chuyện về cô Thompson nhắc nhở chúng ta phải biết nâng đỡ người cô thế. Tuy nhiên trên thực tế, phần lớn mọi người đều tỏ ra phớt lờ khi người khác cần được trợ giúp. Rất đơn giản, ta có thể dùng thái độ lạc quan và những câu nói tích cực để tương giao với họ. Hãy biết cảm thông thay vì khăng khăng bảo vệ quan điểm, cũng như cố gắng "bới" lỗi để phê bình họ; hãy củng cố đức tính khiêm tốn, tránh thói kiêu căng ngạo mạn.

Trong cuộc sống, có những sự việc diễn ra không phải do lỗi của bạn, song bạn vẫn cảm thấy buồn thương và tiếc nuối, chẳng hạn như: "Tôi lấy làm tiếc khi bạn vừa mất đi người thân",

“Thật buồn khi nghe tin về bệnh tình của bạn” hoặc “Tôi rất tiếc khi bạn không được đề bạt lên vị trí đó mặc dù bạn đã nỗ lực làm việc chăm chỉ”. Đó là cách bày tỏ thái độ cảm thông và khiêm nhường của ta trước mất mát, khó khăn của người khác.

Đặc biệt trong phạm vi gia đình, là người lớn, ta có thể giúp các con mình đối mặt và vượt qua những thất vọng – biết đứng lên sau thất bại là yếu tố quan trọng để trưởng thành. Qua cách nhìn của người lớn, có những sự việc không quá quan trọng nhưng có thể làm tổn thương chúng. Tôi đã vài lần chứng kiến tâm trạng và thái độ của một đứa trẻ gặp phải vài chuyện không mấy thuận lợi trong ngày. Không phải đứa trẻ nào cũng dễ dàng có bạn cùng chơi chung hay đảm nhận vai trò trưởng nhóm. Đó là những lúc người lớn chúng ta nên thể hiện sự cảm thông và nói vài lời động viên tinh thần: “Ba/Mẹ thật tiếc. Ba/Mẹ rất tự hào về sự cố gắng của con. Hãy tiếp tục nỗ lực, vì ba/mẹ biết con có thể làm được!”.

Một dạng khác của cách nói “Tôi xin lỗi” là bạn tiếc vì không thể đảm đương trách nhiệm hoặc không thể chấp nhận lời thỉnh cầu nào đó, như: “Thật tiếc là tôi không thể đến dự buổi tiệc của bạn”, hay “Tôi thành thật xin lỗi vì đã không đi ăn cùng bạn tối qua”. Hãy nói như vậy với thái độ yêu thương và tôn trọng.

Khi đã lên chức ông, mỗi ngày trên lịch làm việc là một danh sách ghi chú những sự kiện nổi bật trong ngày của các cháu tôi. Nếu không tham dự được, tôi sẽ gọi điện báo cho chúng biết hoặc gửi đi một tấm thiệp và nói rằng tôi đang nghĩ về chúng, cảm thấy tự hào về chúng và thấy tiếc khi không thể ở bên cạnh chúng lúc đó. Bằng cách này, việc thẳng thắn xin lỗi thậm chí còn tạo cho tôi thêm cơ hội giao tiếp với cháu mình, cho chúng biết tôi có để ý đến việc chúng đang làm.

Chúng ta cũng nên thú nhận với bản thân và với người khác cảm giác hối tiếc về những lỗi lầm trong quá khứ, những sai phạm trong cách đánh giá, nỗi luyến tiếc vì đã để vuột mất cơ hội quý giá, hay tiếc nuối vì biết mình có thể làm tốt hơn nữa. Bản thân tôi cũng có nhiều điều đáng hối tiếc. Khi công ty đang trên đà phát triển, chúng tôi đã không mạnh dạn xúc tiến các hoạt động kinh doanh tự do để chúng cùng phát triển với công việc kinh doanh chính của công ty. Có lẽ những doanh nhân khác cũng có cùng cảm giác như tôi.

Hãy làm thử, cho dù thất bại, dẫu sao cũng tốt hơn là phải hối tiếc sau đó. Nếu không thành công, ít ra ta cũng học hỏi được thêm những kinh nghiệm quý báu và mở mang đầu óc, tầm nhìn. Jay và

tôi đã từng tập tành kinh doanh nhà hàng. Công việc làm ăn thua lỗ nhưng chí ít tôi đã "sáng" ra được hai điều: kiếm tiền từ việc kinh doanh nhà hàng khó khăn như thế nào, và chắc chắn đó không phải là công việc phù hợp với tôi! Vì vậy ta hãy thử sức mình một lần thử xem.

Để có thể chia sẻ niềm tiếc nuối cùng người khác, ta phải hiểu tình huống từ quan điểm của họ. Nhiều người gọi tôi là người dễ gần và thân thiện bởi vì tôi thích giao thiệp với mọi người, quan tâm và cố gắng hiểu vấn đề từ góc nhìn của họ. Bạn không thể chân thành xin lỗi hay thể hiện sự cảm thông nếu không hiểu gì về họ cũng như hoàn cảnh của họ. Khi đến thăm các khách sạn của chúng tôi, tôi thích đi bộ khắp nhà bếp hay khu vực chung dành riêng cho nhân viên để chào hỏi và cảm ơn họ về công việc họ làm. Tôi thích đi lòng vòng nhà thi đấu Amway Arena, nói chuyện với nhân viên trước khi đội bóng rổ Orlando Magic thi đấu. Nhiều người nói rằng họ rất ấn tượng khi thấy tôi nhanh chóng và dễ dàng bắt chuyện với mọi người, từ người hàng xóm cho đến các bệnh nhân đang ngồi trong phòng chờ.

Những đứa cháu tôi sẽ không bao giờ quên được kỳ nghỉ của chúng tôi ở quần đảo Marquesas(4) gần Tahiti. Chúng tôi đã làm quen và giúp đỡ một người đàn ông sống trong căn chòi bên bãi biển. Ông ta hay cười ngoác miệng, để lộ hai chiếc răng "độc nhất" của mình. Ông biết rõ hòn đảo, vì thế tôi thuê ông làm người hướng dẫn, nhờ ông đưa chúng tôi đến chỗ thác nước ít người lui tới. Thác nước đó là một trong những nơi đẹp nhất trên hòn đảo, chúng tôi sẽ không thể tự mình khám phá nếu không có sự giúp đỡ của ông. Thế mới thấy, làm sao có thể tận hưởng khoảng thời gian thú vị ấy nếu tôi không làm quen với người đàn ông xa lạ kia.

(4) Marquesas Islands là nhóm các hòn đảo ở Polysenia (thuộc Pháp) được hình thành từ những đợt núi lửa phun trào.

Nói "Tôi xin lỗi" hay "Tôi rất tiếc" còn là một kỹ năng đặc biệt giúp hàn gắn mối quan hệ. Nó cho người khác biết bạn hiểu họ và thật lòng muốn sửa đổi hoặc mong muốn giúp đỡ họ. Hãy lấy can đảm để nói "Tôi xin lỗi" sau cuộc cãi vã mà ta biết mình là người sai; bước vào nhà tang lễ và cố gắng tìm những lời lẽ thích hợp để chia sẻ với người bạn vừa mất đi người thân; an ủi bạn bè khi cậu ta mất hết lòng tin vì một lá thư từ chối.

Trong cuộc sống, luôn có những lúc ta cần nói "Tôi xin lỗi" hoặc "Tôi lấy làm tiếc". Nói ra thì khó nhưng một khi đã quen sử dụng những câu nói này, bạn sẽ làm giàu thêm cho cuộc sống của mình

và người khác. Không còn đưa ra lý lẽ để biện hộ cho hành vi của mình, bạn nhận thức được cái sai và những tổn thương mà người khác đang cảm thấy. Nói ra những lời đơn giản đó sẽ giúp bạn giảm bớt gánh nặng mà bạn phải mang trong lòng nếu cứ giữ thái độ im lặng.

3

" BẠN CÓ THỂ LÀM ĐƯỢC"

Bạn sẽ không bao giờ biết mình có thể thành công đến đâu nếu không bắt tay tiến hành ngay lúc này. Nếu không, bạn sẽ tự giới hạn cuộc đời mình và luôn cảm thấy luyến tiếc vì sao mình đã không thử sức. Hãy xem trở ngại như một cái gì đó cần phải vượt qua chứ đừng lấy đó làm nguyên nhân để không làm gì.

Thật sự có rất nhiều người không bao giờ cố gắng làm bất cứ việc gì bởi vì họ luôn sợ – sợ thất bại, sợ người khác chỉ trích, sợ bị chế nhạo, sợ bản thân không có đủ kinh nghiệm cũng như kỹ năng. Tôi muốn nói với họ rằng: "Hãy đề ra mục tiêu và hướng đến mục tiêu đó. Bạn có thể làm được!".

Có sinh viên đã hỏi tôi trong buổi tiệc ở một trường đại học rằng: "Điều gì quan trọng nhất mà một người trẻ như cháu nên biết?". Và tôi trả lời là: "Cháu cần thấm nhuần triết lý Tôi có thể làm được. Bất kỳ điều gì cháu muốn làm, cháu đều có thể làm được". Cô gái tỏ vẻ ngạc nhiên. Có lẽ trước đây chưa ai từng nói với cô như thế, và tôi cảm thấy biết ơn cô đã cho tôi cơ hội tạo ra ảnh hưởng tích cực cho một người trẻ tuổi như cô.

"Bạn có thể làm được" là câu nói, là triết lý sống quan trọng trong đời tôi. Tôi là người may mắn vì ngay từ thời còn trẻ, cha tôi đã dùng triết lý ấy để khích lệ tôi. Phương châm sống này đã giúp tôi thành công khi áp dụng nó để cổ vũ tinh thần cho các nhà phân phối của Amway trên toàn cầu. Tôi vẫn thường nói "Bạn có thể làm được" với những người mà tôi quan tâm để đánh thức năng lực tiềm ẩn trong họ. "Bạn có thể làm được" đã trở thành câu khẩu hiệu trong gia đình tôi, tạo ra ảnh hưởng tích cực đến mọi thành viên.

Lớn lên trong thời kỳ Đại Suy thoái, niềm tin vào năng lực của bản

thân đã thấm nhuần trong tôi. Gia đình tôi phải rời bỏ ngôi nhà mà tôi đã trải qua những năm tháng đẹp nhất thời thơ ấu vì cha tôi lâm vào cảnh thất nghiệp và không còn khả năng giữ lại ngôi nhà. Chúng tôi phải dọn đến sống trên tầng áp mái nhà của ông bà, và tôi còn nhớ là mình phải ngủ ngay bên dưới các thanh xà ngang. Chúng tôi sống ở đó khoảng năm năm trong thời kỳ tồi tệ nhất của cuộc khủng hoảng. Tuy nhiên, đó không phải là những ngày tháng "đen tối" đối với một cậu bé như tôi. Tôi có các anh chị họ sống ở gần nhà. Ở đây không có nhiều xe hơi, thế nên chúng tôi có thể chơi bóng trên đường. Quả bóng bị đá nhiều đến nỗi phải vá chằng vá đụp bằng vải vụn và được quấn thêm nhiều vòng dây ở bên ngoài bởi vì bấy giờ chúng tôi không thể có được một quả bóng mới.

Sự eo hẹp tiền bạc đã "cùm kẹp" chúng tôi vào những ngày đó. Tôi bắt đầu nhận giao báo để kiếm thêm chút đỉnh và cố dành dụm tiền mua một chiếc xe đạp cũ. Mười xu khi đó là một số tiền lớn. Tôi nhớ có một người đàn ông đã đến nhà chúng tôi để bán tạp chí và khóc lóc vì ông ta không thể về nhà cho đến khi bán hết cuốn cuối cùng. Cha tôi thật lòng nói với ông ấy rằng hiện trong nhà chúng tôi chẳng còn một xu nào cả. Tuy nhiên, cha vẫn liên tục động viên tôi bằng câu "Con có thể làm được".

Cha tôi là người rất lạc quan. Ông tin vào sức mạnh của những suy nghĩ tích cực. Ông vẫn ra sức thuyết phục tôi tin điều đó dù cuộc đời ông không thành công như mong đợi. Ông luôn bảo: "Con sẽ làm được những điều to tát. Con sẽ làm tốt hơn cha. Con sẽ đi xa hơn, được đặt chân đến những nơi cha chưa từng đến. Con sẽ thấy những điều mà cha chưa bao giờ thấy".

Còn mẹ tôi, thú thật là bà không lạc quan lắm. Tuy nhiên, sau khi cha tôi mất, bà đã nói với tôi: "Mẹ quyết định mình sẽ phải lạc quan, tích cực khi con đến thăm, bởi con sẽ không đến để nghe mẹ ca cẩm". Từ ngày đó trở đi, mẹ tôi bắt đầu suy nghĩ lạc quan hơn. Bà ngưỡng mộ niềm tin của cha tôi và noi theo gương ấy. Tôi cảm thấy thật tự hào về mẹ! Điều đó càng làm vững chắc thêm niềm tin trong tôi rằng sống lạc quan, tích cực cũng là một quyết định. Chúng ta có thể học cách sống lạc quan, tích cực nếu tập trung tìm kiếm những điều tốt đẹp trong cuộc sống và ở những người khác. Là người lạc quan, bạn sẽ lan truyền thái độ sống này đến với nhiều người xung quanh, vậy thì làm sao họ có thể cảm thấy bi quan, tiêu cực khi ở bên bạn được chứ?

Tôi thấy mình may mắn và hạnh phúc khi lớn lên trong môi trường tích cực. Tôi đã đề cao giá trị của bầu không khí lạc quan,

tích cực trong bài nói chuyện mang tên 3 Quy tắc: Hành động, Thái độ và Bầu không khí (The Three As: Action, Attitude, and Atmosphere). Tất cả mọi người đều hành động, nhưng những hành động ấy nên bắt nguồn từ thái độ tích cực. Và thái độ lạc quan được phát triển tùy thuộc vào bầu không khí hay môi trường ta lựa chọn để sống và làm việc. Bầu không khí đã bảo vệ, nuôi dưỡng tôi chính là tình yêu thương ấm áp của gia đình. Nhờ đó tôi vẫn tìm thấy được niềm hạnh phúc trong thời kỳ đen tối nhất của cuộc Đại khủng hoảng và tin tưởng vào một ngày mai tươi sáng hơn. Tôi cũng may mắn được học ở trường trung học tư thục Thiên Chúa giáo Grand Rapids. Cha mẹ tôi đã phải làm việc cật lực để có thể trang trải học phí cho tôi. Vậy mà tôi học chỉ vừa đủ điểm đậu. Người thất vọng nhất là cha tôi. Ông quyết định cho tôi học nghề thợ điện tại một trường công. Sau đó tôi sớm nhận ra mình đã vuột mất cơ hội chỉ vì lười nhác. Tôi quyết định quay trở lại trường Grand Rapids và nói với cha mẹ rằng tôi sẽ làm thêm vài công việc lặt vặt để kiếm tiền trang trải học phí. Lần này, tôi học hành nghiêm túc hơn và đạt được điểm số cao hơn. Thậm chí tôi còn được bầu làm lớp trưởng năm sau đó.

Đến tận ngày hôm nay, tôi thật sự biết ơn vì được học tại ngôi trường đã giúp tôi củng cố những bài học về đức tin, tinh thần lạc quan và sự cần mẫn. Khi quyết định trở lại trường Grand Rapids và đề nghị tự trả tiền học phí của mình, đó là lần đầu tiên tôi ra một quyết định quan trọng. Tôi nhận ra tôi không thích nghề thợ điện. Có lẽ tầm nhìn xa của cha tôi đã chỉ lối cho cuộc đời tôi khi gửi tôi vào trường Grand Rapids. Ngôi trường này có người thầy đáng kính mà tôi đã đề cập ở phần đầu quyển sách, người đã viết vào cuốn sổ lưu bút của tôi dòng chữ tuy đơn giản nhưng đến giờ tôi vẫn không quên, dòng chữ đã làm thay đổi cuộc đời tôi: "Gửi đến chàng trai trẻ có tài năng lãnh đạo trong vương quốc của Chúa" – một cách nói khẳng định khác thể hiện triết lý "Bạn có thể làm được".

Cũng trong ngôi trường này, tôi đã gặp Jay Van Andel và bắt đầu một tình bạn gắn bó suốt đời. Cha của anh Jay làm chủ một đại lý xe ô tô. Vì thế, trong suốt những năm tháng khó khăn của cuộc khủng hoảng, anh là một trong số hai học sinh trong trường đi học bằng xe hơi. Tôi vẫn có thể nhớ cảnh mọi người ùa lên xe của Jay sau khi tan học. Tôi trả anh hai mươi lăm xu mỗi tuần để đi nhờ xe đến trường.

Các cuộc nói chuyện giữa chúng tôi trong những lần đi nhờ xe phản ánh giấc mơ tuổi trẻ về một tương lai tươi sáng, đặt nền tảng cho sự nghiệp kinh doanh của chúng tôi sau này.

Chúng tôi tin rằng mình có thể làm được. Nhìn lại một số sự kiện quan trọng trong cuộc đời tôi như khi bắt đầu tiến hành một số công việc làm ăn, lập gia đình và sống tận hưởng cùng con cháu, tất cả đều dựa trên nền tảng triết lý "Bạn có thể làm được".

Ngày còn đi học, Jay và tôi đã thỏa thuận sẽ cùng nhau hợp tác kinh doanh. Chúng tôi đã từng mở trường huấn luyện bay, rồi chuyển sang mở quầy hàng bán thức ăn nhanh(5) mà không có chút kinh nghiệm nào. Và cuối cùng, chúng tôi tiến hành thành lập Amway vào năm 1959, tại tầng hầm nhà chúng tôi.

Vậy nên, xuất phát từ bầu không khí lạc quan ấy, tôi trở thành con người lạc quan. Cùng với những lời động viên của cha tôi như vẫn còn văng vẳng bên tai: "Con có thể làm được", tôi cảm thấy tự tin rằng mình có thể. Helen vợ tôi gọi tôi là người thích phiêu lưu, và dẫn chứng bằng việc tôi đưa gia đình đi khắp thế giới, đến những nơi mà cô ấy chưa bao giờ tưởng tượng mình sẽ đặt chân đến. Tôi chỉ nói: "Hãy đến đó! Hãy thử điều này!". Theo tôi, thái độ xem cuộc sống giống như một cuộc phiêu lưu là cách mô tả hoàn hảo nhất về tuýp người lạc quan sống theo tinh thần "Bạn có thể làm được".

(5) Drive-in restaurant: là loại hình phục vụ bán thức ăn nhanh phổ biến ở Mỹ. Thực khách dừng xe ở bên ngoài, nhân viên phục vụ sẽ bước ra để nhận đặt hàng, rồi quay trở ra để đưa thức ăn cho khách; khách phải tìm chỗ đậu xe nếu muốn ăn tại chỗ (trong xe). So với thời phát triển cực thịnh vào những năm 1950 và 1960, ngày nay loại hình kinh doanh này không còn phổ biến nữa.

Thành công đạt được trong công việc kinh doanh vượt xa giấc mơ của tôi. Song, niềm hạnh phúc lớn nhất chính là cảm giác thỏa mãn khi được sử dụng khả năng thiên phú để đem đến cơ hội kinh doanh cho hàng triệu người, tạo công ăn việc làm cho hàng ngàn người phải gánh vác trách nhiệm gia đình, và chia sẻ kết quả từ thành công của tôi thông qua việc làm từ thiện cùng với Helen. Lái xe đi đến vùng quê gần Ada, bang Michigan, bạn sẽ dễ dàng bắt gặp khung cảnh khu phức hợp nhà máy sản xuất và tòa nhà văn phòng Amway trải dài cả dặm. Ngay lối vào là năm mươi cây cột treo những lá quốc kỳ tượng trưng cho các quốc gia mà Amway đã đặt chi nhánh. Nơi đây là trụ sở chính của Amway. Hình ảnh này cho thấy Amway đã đạt được sự tín nhiệm, Jay và tôi là những doanh nhân có tầm nhìn xa đã lên kế hoạch cho sự thành công đó. Thật vớ vẩn! Thực ra chúng tôi chỉ là hai người đang cố gắng tạo dựng cuộc sống cho riêng mình và giúp đỡ gia đình như bao người khác. Chúng tôi chưa từng mơ tưởng rằng

một ngày nào đó mình sẽ sở hữu một công ty với hàng tỷ đô-la doanh số bán hàng mỗi năm, có chi nhánh ở mấy chục quốc gia, cùng hàng ngàn nhân viên và hàng triệu nhà phân phối trên toàn thế giới.

Chúng tôi may mắn khi được lớn lên trong bầu không khí lạc quan và sở hữu tài năng thiên bẩm. Công việc kinh doanh của chúng tôi được gầy dựng bằng cả trái tim và khối óc, với nguồn cổ vũ là triết lý "Bạn có thể làm được", và bằng sự tự tin được tiếp sức từ tình yêu thương, tinh thần lạc quan, tích cực của cha mẹ, thầy cô.

Vào đầu những năm 1970, tôi có thực hiện bài nói chuyện với chủ đề Thử hành động hay là Ca thán (Try or cry) – một "chiến dịch" hàng thập kỷ nhằm khuyến khích mọi người nhận ra lợi ích của cách nhìn lạc quan. Tôi chia sẻ với khán giả rằng có hai loại người: một là những người sẵn sàng thử sức, hai là những người đứng một bên quan sát và "khóc thương", ca thán cho số phận mình, đồng thời phê phán những người chấp nhận thử sức. Không may là xu hướng thứ hai đã trở thành hiện tượng phổ biến.

Tôi cũng chia sẻ với khán giả bản danh sách dài thậm thượt các dự án đầu tư mà Jay và tôi đã từng làm, và chúng tôi đã tiếp tục cố gắng như thế nào sau những lần thất bại, chẳng hạn như: kế hoạch kinh doanh trong lĩnh vực hàng không, nhà hàng bán thức ăn nhanh, dự án nhập khẩu các sản phẩm làm từ gỗ gụ, sản xuất sản phẩm ngựa gỗ bập bênh cho trẻ em, bán các hầm trú bom... Nhu cầu học lái máy bay đã không "bùng nổ" như người ta vẫn tưởng sau Thế chiến thứ II. Chúng tôi đã phải đổ bỏ hàng tá khay bánh hăm- bơ-gơ vì nướng trong lò quá lâu do thiếu những đầu bếp làm thức ăn nhanh chuyên nghiệp. Cả đống bánh xe bằng gỗ và lò xo để sản xuất ngựa đồ chơi phải nằm kho bởi vì một công ty chuyên kinh doanh mặt hàng đồ chơi ra mắt mẫu sản phẩm bắt mắt hơn làm bằng nhựa.

Nhưng chúng tôi vẫn tiếp tục thử sức trong lĩnh vực khác. Chúng tôi chẳng biết gì về hóa học, sản xuất, đóng gói hàng hóa, kỹ thuật, hay quản lý nhân sự khi thành lập Amway. Kinh nghiệm đầu tiên của chúng tôi là chạy thử chiếc máy dán nhãn, nhưng nó dán nhãn lên tường, lên sàn nhà và lên người chúng tôi nhiều hơn là lên các thùng hàng. Nhưng đến ngày hôm nay, công ty đã có hàng ngàn nhân công sản xuất hàng ngàn sản phẩm được bán bởi hàng triệu nhà phân phối – những nhà kinh doanh độc lập.

Hôm nay, câu nói "Bạn có thể làm được" đã trở thành khẩu hiệu

trong kinh doanh của Amway trên khắp thế giới. Ở Nhật Bản, Trung Quốc và các quốc gia châu Á khác mà Amway đặt chi nhánh, bạn có thể nghe thấy các nhà phân phối hoan hô chúc tụng nhau: "Bạn có thể làm được". Họ nhờ tôi ký tặng vào sách với dòng chữ "Bạn có thể làm được". Câu nói lạc quan đó trở thành tiếng hò reo tập hợp ở các chi nhánh châu Á. Nó lan tỏa khắp thế giới, truyền đến những người thường được bảo rằng họ không thể làm được việc gì ra hồn. Khi Amway mở rộng sang thị trường Nga, lần đó trong khi đang ở nhà tại Florida, Mỹ, tôi được yêu cầu gọi điện từ nhà và nói với khoảng sáu trăm người đang tham dự hội nghị kinh doanh bên Nga câu "Bạn có thể làm được". Người của chúng tôi ở bên đó kể lại rằng đó là cuộc hội nghị sôi nổi nhất họ từng tham dự. Họ rất hứng thú với ý tưởng kinh doanh này. Khán giả đứng cả lên ghế reo hò – bầu không khí giống như trong trận bóng đá hơn là trong một hội nghị kinh doanh. Không ngờ lời khẳng định "Bạn có thể làm được" đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến họ như vậy!

Như đã đề cập, con cái tôi cũng lớn lên cùng với triết lý "Con có thể làm được". Tôi luôn dạy các con rằng chúng có thể làm bất cứ điều gì chúng cảm thấy muốn hướng đến hoặc có thể làm. Chúng tôi sẽ ủng hộ, tin tưởng và cổ vũ chúng.

Sau khi tôi về hưu, con trai cả của tôi, Dick, đã thay tôi làm chủ tịch Amway. Dick đã lãnh đạo Amway mở rộng ra thị trường thế giới. Trên thực tế, Dick đã giữ chức vụ lãnh đạo bộ phận kinh doanh quốc tế của Amway vài năm trước đó. Rồi Dick quyết định tranh cử thống đốc bang Michigan vào năm 2006. Khi Dick nói với tôi quyết định tranh cử của mình, tôi bảo con: "Con trai, đây không phải là thời điểm thích hợp để làm chuyện đó, con có nghĩ vậy không?". Tôi cảnh báo rằng nó sẽ phải cạnh tranh với ứng cử viên của đảng Dân chủ ở một bang mà đảng này đang chiếm ưu thế. Dick hiểu điều đó, nhưng nó không nghi ngờ gì về khả năng của mình và quyết định tranh cử.

Vào đêm công bố kết quả, Dick chỉ nhận được 10% tổng số phiếu bầu. Mọi người đều cố gắng tỏ ra lạc quan khi Dick bước vào phòng. Dick thông báo với mọi người rằng mình vừa mới gọi điện cho thống đốc bang để chúc mừng chiến thắng của bà. Chúng tôi cố tỏ ra hy vọng nhưng Dick đã khảo sát số liệu thực tế ở các khu vực bầu cử và thừa nhận cuộc đua đã chấm dứt.

Ngay sau cuộc bầu cử, tôi ghé thăm Dick một lát. Dick nói thời gian chạy đua cho chiến dịch tranh cử là khoảng thời gian tuyệt vời nhất. Nó đã gặp gỡ nhiều người tuyệt vời ở bang Michigan, và

đó thật sự là một trải nghiệm thú vị! Tuy thất bại vào lần đó nhưng Dick không bao giờ nghi ngờ về khả năng mình có thể thắng cử. Thái độ "Bạn có thể làm được" thể hiện rất rõ trong mọi việc nó làm.

Còn con trai thứ hai của tôi, Dan, quyết định tạo dựng sự nghiệp riêng sau khi đảm nhiệm chức vụ quản lý nhiều năm cho Amway. Rời bỏ công ty là một bước đi dũng cảm, với hành trang là thái độ "Bạn có thể làm được". Hiện tại, Dan là một ông chủ rất thành công – một bằng chứng nữa cho lối suy nghĩ "Bạn có thể làm được".

Khi đến thời điểm cần có một thành viên trong gia đình điều hành hoạt động của đội bóng Orlando Magic. Con gái Cheri của tôi và con rể Bob đều có hứng thú với thể thao, đồng ý chuyển đến Orlando trong ba năm để tiếp quản công việc. Mặc dù không có kinh nghiệm trong lĩnh vực này nhưng chúng không hề nghi ngại về khả năng của bản thân. Vì thế, chúng đã tiếp quản đội bóng hơn ba năm tám tháng!

Cậu con trai út, Doug, đã học ở đại học Purdue, ngành kinh doanh và quản lý, với kế hoạch sau này sẽ điều hành Amway – đó là công việc hiện tại Doug đang làm. Doug tham gia đội bóng bầu dục trường Purdue và chơi ở vị trí tiền vệ phụ vì muốn chứng tỏ sự tự tin khi được lớn lên trong môi trường "Bạn có thể làm được"!

Vì thế, bậc làm cha mẹ cần tạo ra bầu không khí lạc quan, tích cực ở nhà để khích lệ con cái thực hiện những gì chúng có ý định làm.

Một trong những trải nghiệm lớn nhất của tôi khi áp dụng triết lý này là vào mười năm trước, khi tôi quyết định xúc tiến việc sáp nhập hai bệnh viện lớn nhất thành phố Grand Rapids. Đã từng có sự cạnh tranh gay gắt giữa hai bệnh viện – chẳng hạn, nếu bệnh viện này có phòng chăm sóc trẻ sơ sinh thì bệnh viện kia cũng phải có.

Một bệnh viện đang cân nhắc việc xây dựng cơ sở ở địa điểm mới. Với cương vị là chủ tịch hội đồng quản trị của bệnh viện kia, tôi đề xuất: "Thưa quý vị, trước khi họ tiến hành xây dựng, tôi nghĩ mình thật sự nên bàn đến chuyện sáp nhập giữa hai bệnh viện. Cả hai chỉ cách nhau chừng năm cây số, và nếu muốn cung cấp dịch vụ tốt nhất cho cộng đồng thì ta nên sáp nhập hai bệnh viện với nhau". Giám đốc bệnh viện bảo tôi: "Anh biết đấy, trước đây chúng tôi đã cố gắng xúc tiến việc này rồi". Tôi nói tôi có biết việc đó nhưng thời đại đã thay đổi và giờ tôi muốn thử lần nữa xem sao.

Thế là anh ấy đồng ý và trở thành người đầu tiên ủng hộ tôi. Tôi nghĩ: "Nếu ý tưởng này trở thành hiện thực, đây sẽ là một bệnh viện lớn mạnh. Việc sáp nhập này có lẽ sẽ là thành công lớn nhất mà tôi từng đạt được, mãi mãi như vậy!".

Tôi động viên ban giám đốc của hai bệnh viện đồng ý hợp tác với nhau – không lo lắng về số ghế mà mỗi bên sẽ giữ trong ban giám đốc điều hành sau khi đã sáp nhập, hay ai sẽ là chủ tịch. Chúng tôi tiến hành từng bước đi nhỏ nối tiếp nhau và ngày càng nhận được nhiều sự đồng tình cho đến khi cuối cùng hai bệnh viện được sáp nhập. Khi đó, Ủy ban Thương mại Liên bang(6) đã can thiệp vào kế hoạch này và lên án chúng tôi đang cố tình hạn chế tính cạnh tranh. Họ chỉ đích danh tôi như là một người theo chủ trương khống chế hoạt động kinh doanh tự do và hỏi tôi đã khuyến khích xu hướng này như thế nào! Nhưng tôi đã thuyết phục họ và người phân xử cuối cùng cũng ra quyết định theo hướng có lợi cho chúng tôi.

Đó là một ví dụ khác về thái độ "Bạn có thể làm được" dù thử thách có lớn đến thế nào chăng nữa. Nhờ vào sự ủng hộ của chủ tịch hội đồng quản trị của cả hai bệnh viện và nhiều người khác, hai bệnh viện ấy ngày nay đã lớn mạnh hơn trước, mỗi bên chuyên sâu phục vụ những nhu cầu khác nhau của cộng đồng. Chúng tôi có các thiết bị, tiện nghi và nhân viên đủ để đáp ứng cho dịch vụ y tế chất lượng cao, trở thành "khu trung tâm y tế tổng hợp", nơi sử dụng lao động nhiều nhất trong vùng.

(6) The Federal Trade Commission

"Bạn có thể làm được" cũng là tinh thần của nước Mỹ và hệ thống doanh nghiệp tự do. Gần đây, Helen và tôi đóng góp cho Phòng triển lãm Tổng thống (People's President Gallery) ở Mount Vernon với hy vọng phòng trưng bày này sẽ giúp gìn giữ và khơi gợi sự tôn trọng cũng như lòng biết ơn mà đất nước dành cho Tổng thống George Washington và những người đã đấu tranh cho sự tự do. Những vật trưng bày là lời nhắc nhở sống động về vị lãnh tụ vĩ đại này, người đóng vai trò then chốt trong hành trình tìm đến sự tự do và thiết lập nên đất nước. Thời trẻ, Tổng thống Washington là một chàng kỵ sĩ dũng cảm giúp khai phá các vùng đất hoang dã. Ông dần trở thành một nhà lãnh đạo dũng cảm trên chiến trường và trở thành vị tổng thống sáng suốt, tổng thống đầu tiên của Hợp chúng quốc Hoa Kỳ. Và điều gây thú vị với một người làm kinh doanh như tôi là Tổng thống Washington đã cùng lúc điều hành sáu cơ sở kinh doanh tại Mount Vernon.

Có lần tôi được vinh dự làm người dẫn chuyện trong buổi trình diễn bản nhạc giao hưởng Bức chân dung của Lincoln do Aaron Copland chỉ huy dàn nhạc. Nếu bạn chưa có dịp nghe bản nhạc này thì tôi có thể nói với bạn đó là một sự pha trộn giữa thứ âm nhạc truyền cảm hứng cùng với những "lời vàng" của Tổng thống Abraham Lincoln. Ông là một ví dụ hoàn hảo cho triết lý "Bạn có thể làm được". Từng phải sống trong một căn nhà tồi tàn chỉ với một căn phòng nhỏ trên vùng đồng bằng bang Indiana, mặc dù chỉ học vài năm ở trường làng nhưng ông lại được bầu làm Tổng thống nước Mỹ. Trước khi đảm nhiệm cương vị tổng thống, ông đã từng thất bại khi làm chủ một cửa hiệu và thất bại nhiều lần trong cuộc đua vào Quốc hội Mỹ.

Trong chuyến thăm nông trại của Tổng thống Reagan, tôi nhận thấy điều truyền cảm hứng lớn nhất ở ông là tinh thần của người Mỹ và nét đặc sắc của chủ nghĩa cá nhân mạnh mẽ, chủ nghĩa lý tưởng và thái độ làm việc chăm chỉ. Khi may mắn được mời đến buổi ăn tối tại Nhà Trắng, tôi biết được rằng trong bữa ăn, bất cứ ai hỏi Tổng thống Reagan về chính trị đều nhận được câu trả lời: "Văn phòng đã hết giờ làm việc". Và ông lại làm dịu bầu không khí với một chuyện đùa. Ở Tổng thống luôn tỏa ra sự tự tin và lạc quan, dường như không bao giờ suy tư hay lo lắng về điều gì. Ông biết ông có thể làm được!

Ngược lại, hẳn ai trong chúng ta cũng đã từng gặp gỡ những người bi quan, hay than phiền. Ngoài việc cần sống lạc quan, ta cũng cần khích lệ mọi người xung quanh nên mang thái độ sống như vậy. Tinh thần lạc quan, tích cực của ta giữ vai trò then chốt trong việc duy trì môi trường đầy những cơ hội triển vọng cho thế hệ sau có thể gặt hái thành công. Tôi là người ủng hộ cho tổ chức Partner Worldwide (Đối tác Toàn cầu). Đây là tổ chức của những nhà kinh doanh, chủ nông trại, và bất cứ ai đang điều hành công việc kinh doanh riêng có quan hệ hợp tác với những người ở đất nước khác – thường là một quốc gia ở thế giới thứ ba. Các cộng sự người Mỹ sẽ cố vấn cho đối tác của họ ở những quốc gia khác và giúp đối tác hoạt động thành công hơn.

Partner Worldwide cũng có một bộ phận chuyên cung cấp các khoản vay nhỏ nhằm giúp những người gặp khó khăn có thể mua được máy may, máy cày, máy kéo hoặc bất kỳ loại máy móc nào giúp họ làm việc hiệu quả hơn. Hơn phân nửa số người nhận sự giúp đỡ của tổ chức Partner Worldwide đã gia tăng thêm số lượng nhân công làm việc cho mình nhờ hiệu quả công việc được nâng cao. Partner Worldwide hy vọng sẽ tìm được hàng triệu người cố vấn như vậy. Một điều thú vị là bản thân những người cố vấn đó

chính là những nhà kinh doanh, họ tin tưởng rằng những người được mình giúp đỡ có thể làm được. Họ là những người mang thái độ "có thể làm được", đã gặt hái thành công và tuyển dụng những người "có thể làm được" làm việc cho mình.

Khơi gợi tinh thần "Bạn có thể làm được" ở người khác và bản thân là việc làm hết sức quan trọng. Đôi khi nó là yếu tố duy nhất dẫn dắt con người hoàn thành mục tiêu. Lần nọ, cơ quan Thuế vụ(7) phân bổ một số công chức làm việc toàn thời gian tại Amway. Tôi đã từng nói đùa với những anh chàng ở cục thuế rằng thực tế tôi sẽ bố trí họ làm việc ở hành lang thay vì sắp xếp phòng riêng cho họ trong những ngày đầu làm việc tại công ty chúng tôi. Sau cùng, một nhân viên của tôi nói: "Ông phải bố trí cho họ một phòng làm việc đàng hoàng". Tôi hỏi: "Tại sao? Hãy để họ ngồi ở hành lang. Tôi không muốn làm cho họ thấy thoải mái!". Nhưng cuối cùng chúng tôi cũng sắp xếp một phòng làm việc riêng cho họ.

Một ngày kia, tôi hỏi nhân viên cục thuế đã làm việc tại công ty chúng tôi nhiều năm liền: "Anh vẫn tiếp tục làm việc ở đây à?". Anh mỉm cười trả lời: "Tôi là đối tác của anh mà". Tưởng tượng xem! Nhân viên cục thuế là đối tác của tôi! Với thái độ "Bạn có thể làm được", anh ta thật kiên định, bất chấp môi trường làm việc. Tôi rất tôn trọng tinh thần làm việc đầy trách nhiệm này của anh.

(7) The Internal Revenue Service

Bạn sẽ không bao giờ biết mình có thể thành công đến đâu nếu không bắt tay tiến hành ngay lúc này. Nếu không, bạn sẽ tự giới hạn cuộc đời mình và luôn cảm thấy luyến tiếc vì sao mình đã không thử sức. Hãy xem trở ngại như một cái gì đó cần phải vượt qua chứ đừng lấy đó làm nguyên nhân để không làm gì.

Nếu bạn thực hiện và gặp thất bại, bạn sẽ có thêm sức mạnh, lòng dũng cảm để biết mình đã làm được đến đâu, rồi tiếp tục cố gắng lần nữa, hoặc lần sau sẽ lựa chọn hướng đi khác, hoặc nhận một công việc mới với lòng tự tin mạnh mẽ hơn. Hãy nghĩ về điều bạn có thể làm và thử thực hiện. Phải "dám nghĩ, dám làm"!

Thật sự có rất nhiều người không bao giờ cố gắng làm bất cứ việc gì bởi vì họ luôn sợ – sợ thất bại, sợ người khác chỉ trích, sợ bị chế nhạo, sợ bản thân không có đủ kinh nghiệm cũng như kỹ năng. Tôi muốn nói với họ rằng: "Hãy đề ra mục tiêu và hướng đến mục tiêu đó. Bạn có thể làm được!".

4
"TÔI TIN Ở BẠN"

Tôi cho mình cơ hội để thành công bằng việc không từ bỏ, bởi không ai có thể thành công mà không dốc sức nỗ lực trước đó.(…) Với lòng tin tưởng, chúng ta có thể đưa cộng đồng và đất nước mình tiến lên theo chiều hướng tích cực. Ta cần tin vào công việc mình đang làm, hoặc tin vào viễn cảnh tương lai của công việc mới. Ta phải tin rằng đất nước có cả nguồn lực vô hạn để hiện thực hóa giấc mơ của mình, và việc còn lại ta cần làm là theo đuổi những mục tiêu mình đã đề ra.

Lần nọ, tôi chiến thắng trong cuộc bán đấu giá từ thiện cuốn sách có chữ ký tặng của tác giả Norman Vincent Peale, tác phẩm The Power of Positive Living (Sức mạnh của Lối sống Tích cực). Cuốn sách nhắc tôi nhớ triết lý của ông đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tôi như thế nào khi tôi mới bắt đầu sự nghiệp kinh doanh.

Tôi đặc biệt ấn tượng với chương thứ hai của quyển sách – "Người biết tin tưởng là người thành công" (Be A Believer = Be An Achiever). Chúng ta không thể đạt được mục tiêu cao nhất nếu không biết tin tưởng vào bản thân. Một trong những cách hiệu quả nhất để giúp người khác đạt được ước mơ là củng cố tinh thần họ bằng câu nói "Tôi tin ở bạn".

Mọi người thường nói "Tôi tin ở bạn" với người thân và bạn bè mình. Nhưng ta không cần phải lúc nào cũng nói ra những lời như thế, mà hãy thể hiện bằng chính hành động của mình. Đôi khi việc ta có mặt tại một sự kiện nào đó, hay ủng hộ một mục tiêu nào đó cũng đã ngầm thể hiện "Tôi tin ở bạn".

Tựa đề quyển sách đầu tay của tôi, được viết hơn ba mươi năm trước, chỉ đơn giản là Tin Tưởng! (Believe!). Cuốn sách trình bày một số điều mà tôi tin tưởng khi đó và tiếp tục tin tưởng cho đến

tận hôm nay. Triết lý và thông điệp trong cuốn sách giống với những gì tôi trình bày trong những bài nói chuyện của tôi. Tôi muốn khích lệ mọi người tin vào bản thân và người khác. Tôi tin rằng mỗi người đều có nhân phẩm, cùng với lý do để tồn tại. Theo tôi, đó là chìa khóa giúp xây dựng xã hội tốt đẹp hơn, những "tế bào" gia đình đầm ấm, hạnh phúc, còn nhân viên thì đạt được những mục tiêu nghề nghiệp của họ. Vì thế tôi muốn làm bất cứ điều gì có thể để những người đó biết tôi tin tưởng ở họ và động viên họ tin vào bản thân, tiếp tục đạt được nhiều thành quả hơn.

Nhiều trụ sở của chúng tôi thật sự được xây dựng dựa trên sự tin tưởng. Chúng ta phải tin tưởng nhau như tin vào người bạn đời và các thành viên trong gia đình mình. Chúng ta cần tin rằng nhân viên của chúng ta và các nhà lãnh đạo Chính phủ đang hành động vì lợi ích tốt nhất của chúng ta. Chúng ta phải tin tưởng vào bản thân cùng năng lực của mình để tự lo được cho chính bản thân và đạt được những mục tiêu đã đề ra.

Bên cạnh đó, ta nên cảnh giác trước những ảnh hưởng tiêu cực từ lời nói và hành động thiếu tin tưởng của người khác. Ai trong chúng ta cũng đều có xu hướng nghi ngờ bản thân. Xu hướng đó có thể được củng cố thêm bởi những người có xu hướng phản bác. Đối với nhiều người, danh sách các công việc được hoàn thành ngắn hơn nhiều so với những việc họ luyến tiếc bởi họ nghi ngờ thay vì tin tưởng vào bản thân, bởi họ quyết định nghe theo những ý kiến tiêu cực của người khác hơn là chấp nhận thử sức mình. Lẽ ra họ có thể được tạo cảm hứng mạnh mẽ hơn nếu biết tự khẳng định: "Tôi tin vào bản thân".

Tôi cố gắng làm mọi điều có thể để giúp cầu thủ đội Orlando Magic tin rằng họ có thể trở thành những nhà vô địch ngay cả khi vị thế đội bóng và ý kiến của các phóng viên thể thao nói với họ điều ngược lại. Với đội bóng tên tuổi như Magic, chúng tôi phải trở thành tấm gương về một tập thể tràn đầy niềm tin. Vài năm về trước, khi đội bóng lần đầu tiên có mặt trong trận chung kết, tôi muốn cầu thủ của tôi phải tin rằng họ có thể đạt được danh hiệu vô địch. Trước đây, đội Magic chưa lần nào đạt được chức vô địch, vì thế sẽ dễ hiểu nếu các tuyển thủ hoài nghi về khả năng chiến thắng. Có thể họ đang nghĩ danh hiệu vô địch sẽ thuộc về đội tuyển khác, chứ không thuộc về họ. Và trên tất cả, những tay nhà báo thể thao, những người được gọi là chuyên gia đang "nhồi" cho họ niềm tin rằng họ còn quá non kinh nghiệm.

Một tối nọ, tôi gọi họ vào phòng thay đồ và bảo họ đừng để ý đến những lời bi quan, tiêu cực xung quanh. Tôi hỏi họ: "Tại sao

không phải là chúng ta? Tại sao không phải là bây giờ?". Sau này, câu nói này trở thành lời hô hào cổ vũ tinh thần trong những trận chiến quyết định của chúng tôi. Chúng tôi dán câu khẩu hiệu đó trong phòng thay đồ. Trên thực tế, tôi đã dán câu khẩu hiệu đó lên tường nhà mình và vẫn nhìn vào đó như một nguồn khơi dậy niềm cảm hứng. Đội Magic không đoạt cúp vô địch giải bóng rổ nhà nghề Mỹ (NBA) năm đó, nhưng tôi nghĩ mình đã giúp các cầu thủ tin vào bản thân nhiều hơn và cho họ biết tôi tin ở họ.

"Tại sao không phải là chúng ta? Tại sao không phải là bây giờ?", câu khẩu hiệu mang ý nghĩa ta nên tin tưởng mình có thể thành công; ta có thể chiến thắng, thành đạt, thành công với mục tiêu đề ra. Để được như vậy, ta phải bắt đầu ngay bây giờ, bởi nếu cứ do dự, ta sẽ không bao giờ làm được chuyện gì.

Con cái chính là đối tượng cần được nghe nhiều nhất câu nói "Ba/Mẹ tin ở con". Việc khuyên răn và chỉ bảo con cái gởi đi bức thông điệp rằng chúng ta tin tưởng chúng. Khi con mang bảng theo dõi kết quả học tập về nhà, vợ chồng tôi không bao giờ làm ầm ĩ lên vì điểm số thấp. Chúng tôi hỏi han con tại sao điểm số lại bị tụt như vậy và bàn xem làm cách nào để cải thiện kết quả học tập. Chúng tôi muốn các con hiểu chúng tôi luôn tin tưởng chúng có thể làm được tốt hơn và khích lệ chúng nỗ lực hết sức mình. Bằng hành động và lời nói, chúng tôi củng cố niềm tin ấy ở chúng, rằng: "Con có thể làm được. Ba mẹ tin ở con".

Chúng tôi cố gắng tham dự tất cả những trò chơi, vở kịch và những buổi trình diễn khác ở trường của con. Bây giờ chúng tôi cũng làm như thế trong các sự kiện của cháu mình. Mọi người dưới sân khấu đều reo hò cổ vũ, nhưng sự cổ vũ của ông bà, cha mẹ sẽ có ý nghĩa đặc biệt với bọn trẻ hơn. Sự góp mặt của chúng ta ngầm bảo với bọn trẻ rằng chúng ta tin tưởng ở chúng. "Ba/Mẹ tin ở con" – dù được truyền đạt bằng hành động, thái độ, hay lời nói – sẽ thấm sâu vào cách giáo dục con cái của chúng sau này.

Tôi cũng đã áp dụng triết lý "Tôi tin ở bạn" với các thành viên đội bóng rổ Orlando Magic. Mặc dù họ là những vận động viên chuyên nghiệp có tài năng và thành công, nhưng họ vẫn là những chàng trai trẻ tuổi rất cần sự cổ vũ, động viên. Là người sở hữu đội bóng, tôi thường xuyên trò chuyện với các cầu thủ và cố gắng tham dự hầu hết các trận đấu. Chỉ với sự hiện diện của tôi cũng đã nói lên rằng: "Tôi tin ở các bạn". Tôi động viên họ chơi hết mình mỗi ngày và trong mỗi trận đấu. Tôi luôn nhấn mạnh: "Chúng ta chỉ có một đêm để thể hiện mình trước một số khán giả". Ở mỗi trận đấu, họ sẽ chơi cho những khán giả lần đầu đến xem và cũng có thể là lần

đến xem duy nhất. Các khán giả hâm mộ luôn muốn xem màn trình diễn chất lượng cao và ngắm nhìn những cầu thủ bóng rổ xuất sắc.

Vì thế, chúng tôi muốn các cầu thủ của mình thi đấu hết khả năng trong mỗi trận suốt mùa giải – bởi rất có thể họ sẽ không có cơ hội thứ hai để thể hiện tài năng trước những khán giả chỉ đến một lần duy nhất xem cầu thủ yêu thích của mình chơi. Ý nghĩ đó thường xuyên xuất hiện trong đầu chúng tôi mỗi ngày. Chỉ có một cơ hội để lại ấn tượng tích cực và cho khán giả biết họ quan trọng như thế nào. Nếu bỏ lỡ cơ hội đó, sẽ không còn cơ hội nào nữa.

Tôi muốn các cầu thủ biết tôi quan tâm và tin tưởng họ nhiều thế nào. Vợ tôi thường mời các cầu thủ đội Magic, ban huấn luyện và các nhân viên đến nhà chúng tôi chơi. Một vài người con và cháu của tôi cũng tham dự. Việc tiếp đãi họ tại nhà riêng cùng với gia đình chúng tôi thể hiện rằng chúng tôi tin tưởng, quan tâm đến họ và xem họ như người trong nhà.

Các cổ động viên ngưỡng mộ những cầu thủ giải bóng rổ nhà nghề NBA vì tài năng của họ thể hiện trên sân, vì mức lương hàng triệu đô-la và vì họ được xuất hiện trên các phương tiện truyền thông quốc gia. Nhưng những cầu thủ này cũng chỉ là những chàng trai trẻ, một số vừa mới qua tuổi hai mươi. Trong số đó, một vài người đột nhiên trở thành triệu phú ở độ tuổi còn rất trẻ. Vì vậy tôi giúp họ thấy tầm quan trọng của việc đầu tư và tiết kiệm tiền cho tương lai bởi vì sự nghiệp bóng rổ ở giải NBA là khá ngắn. Tôi tìm cách chia sẻ với họ tầm quan trọng của tư cách đạo đức. Họ bỏ ra không biết bao nhiêu thời gian trên sàn tập để hoàn thiện các kỹ năng, nhưng rốt cuộc lại "quẳng" chúng đi bằng những hành vi thiếu suy nghĩ. Tôi khuyên họ tránh xa những người không đứng đắn, những nơi không thích hợp và trở về nhà trước lúc nửa đêm. Lời khuyên đó luôn được đáp trả bằng nụ cười nhạo, song tôi vẫn kiên nhẫn giúp họ hiểu ra.

Người có khả năng sáng tạo và xây dựng là người biết tin tưởng vào bản thân, tuy nhiên họ cũng cần được khích lệ để thổi bùng lên ngọn lửa nhiệt huyết và đam mê, nhất là khi họ phải đối mặt với những người luôn nghi ngờ, phản bác người khác. Hoạt động thiện nguyện thông qua quỹ từ thiện của Helen và tôi là một biểu hiện khác của thái độ "Tôi tin ở bạn". Khi có được sự hậu thuẫn của một người giỏi giang đáng tin cậy, thì giá trị và ý nghĩa của dự án hoặc tổ chức ấy gia tăng lên hẳn.

Hơn một thế kỷ trước, trường Rehoboth (Rehoboth Christian

School), ngôi trường dành cho hầu hết học trò là thổ dân châu Mỹ ở tiểu bang New Mexico, được thành lập. Tôn chỉ hoạt động của trường là giúp các em học sinh – nhiều em xuất thân từ những gia đình nghèo khó, thu nhập thấp – phát triển lòng tự tin, tin tưởng vào khả năng có được một cuộc sống tốt đẹp hơn; việc giáo dục không chỉ nâng cao tri thức mà còn làm giàu đời sống tình cảm và tinh thần của các em. Helen và tôi đã có được diễm phúc giúp đỡ cho chương trình từ thiện này trong nhiều năm. Chúng tôi được vinh dự tham dự buổi lễ trao tặng trung tâm thể dục thể thao mới ở Rehoboth, một công trình mà chúng tôi và nhiều nhà tài trợ khác cùng chung tay xây dựng. Với sự góp mặt của mình, chúng tôi may mắn có được cơ hội cho các em học sinh ấy biết chúng tôi tin ở các em và chứng minh với các giáo viên và nhân viên rằng chúng tôi tin vào sự nghiệp "trồng người" của họ.

"Tôi tin ở bạn" cũng có thể giúp xây dựng nên một cộng đồng tốt đẹp. Tôi luôn cố gắng truyền cảm hứng cho những thành viên trong cộng đồng mình để họ gặt hái thành công bằng việc bảo đảm với họ: "Tôi tin ở bạn". Thành phố Grand Rapids đã được tái thiết từ bốn mươi năm qua. Thành phố gần như bị lãng quên trong quá khứ nay đang phát triển lớn mạnh với rất nhiều tòa nhà cao tầng đua nhau mọc lên. Bất cứ khi nào tôi được đề nghị phát biểu, tại buổi lễ hiến tặng công trình phúc lợi hoặc tại buổi gây quỹ từ thiện, tôi đều cố truyền đạt bức thông điệp "Tôi tin ở bạn" đến cộng đồng. Tôi hy vọng mình có thể khơi nguồn động lực giúp họ tin tưởng rằng họ có thể là người thành đạt, rằng họ có một cộng đồng tuyệt vời và sống trong một bang thuộc một quốc gia lớn mạnh. Tôi muốn mỗi người đều tin cá nhân mình có thể đóng góp cho sự lớn mạnh của đất nước và mọi người đều giữ vai trò hết sức quan trọng.

Tôi khám phá ra rằng ngay cả tổng thống Mỹ cũng tìm thấy sự động viên khi biết mọi người đặt niềm tin vào mình. Khi Gerald Ford còn giữ cương vị tổng thống, mỗi khi đến thủ đô Washington, tôi đều gọi đến Nhà Trắng để được gặp ông nếu ông có chút thời gian trò chuyện. Người thư ký sắp xếp lịch hẹn cho Tổng thống luôn nói với tôi một cách khích lệ: "Tổng thống muốn gặp ông. Ông ấy cần nói chuyện với một người đồng hương nào đó và không phải người đang tìm sự giúp đỡ". Là Tổng thống, Gerald Ford biết mình có trách nhiệm ra những quyết định quan trọng ảnh hưởng đến hàng triệu người. Tôi làm điều mình có thể là ghé thăm ông để khẳng định với ông rằng tôi luôn ở đằng sau ủng hộ và tin tưởng ông, cũng như cho ông biết mọi người dân đều đồng tình với ông trong những vấn đề trọng đại.

Trong công việc hàng ngày, ta rất cần được cấp trên hay bạn đồng nghiệp ủng hộ, tin rằng ta có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ. Tập đoàn Amway tuyển dụng hàng ngàn nhân viên vào làm việc. Để thành công, họ cần làm việc trong bầu không khí tràn đầy sự tin tưởng lẫn nhau và tin tưởng vào tài năng của bản thân. Gần đây, chúng tôi tổ chức một cuộc họp dành cho nhân viên và một trong số những người phát biểu ý kiến là giám đốc mới phụ trách bộ phận thực phẩm - đồ uống. Anh chia sẻ trước các nhân viên về kinh nghiệm làm việc của mình và anh đã đạt được thành công trong nghề nghiệp như thế nào. Anh khởi nghiệp từ công việc cọ rửa chai lọ và xoong chảo, rồi không ngừng nỗ lực, tin vào chính mình để đạt được vị trí cao như hiện nay.

Tin tưởng vào những người đang ở trên đỉnh thành công thì rất dễ dàng. Tuy nhiên ta cũng nên đặt niềm tin vào những người đang cần sự giúp đỡ. Nhiều năm về trước, công ty Amway mua lại hãng Mutual Broadcasting System(8). Chúng tôi thuê Larry King(9) làm người dẫn chương trình phỏng vấn (talk show) đêm khuya. Lúc đó, Larry từng dẫn một chương trình địa phương ở bang Florida nhưng đã ba năm rồi anh không còn làm chương trình phát thanh nữa. Chúng tôi là những người đầu tiên đưa anh trở lại với công việc phát thanh. Lúc đó, người quản lý mạng lưới phát thanh của chúng tôi đã làm việc với Larry King ở Florida và bảo Larry thật sự là người dẫn chương trình tuyệt vời.

Người quản lý nói với chúng tôi: "Nếu ông sẵn sàng cho anh ta thử sức, thì tôi có một sáng kiến cho chương trình vào các buổi tối trên sóng phát thanh của chúng ta, bắt đầu từ nửa đêm đến tận năm giờ sáng". Thế là chúng tôi để Larry dẫn chương trình và mở các đường dây điện thoại nóng – một trong những chương trình đầu tiên thực hiện việc này. Thính giả gọi đến và Larry bắt đầu trò chuyện, phỏng vấn họ theo một phong cách mà sau này trở thành nét đặc trưng của anh.

(8) Mutual Broadcasting System là mạng lưới truyền thanh của Mỹ hoạt động từ năm 1934 đến 1999.

(9) Larry King là người dẫn chương trình nổi tiếng, một biểu tượng lớn của ngành công nghiệp truyền hình Mỹ. Trong suốt 25 năm (1985 – 2010), ông đều đặn xuất hiện vào mỗi tối trên kênh truyền hình CNN để thực hiện chương trình phỏng vấn đầy thú vị với các nhân vật nổi tiếng của nước Mỹ và thế giới.

Tôi cảm thấy vinh dự mỗi khi Larry mời tôi làm khách trong chương trình của anh. Dù đã đạt đến đỉnh thành công của sự

nghiệp, nhưng anh vẫn ở lại với chúng tôi trong nhiều năm. Larry King là một con người tuyệt vời. Tôi cảm thấy hài lòng khi đã cho anh cơ hội thực hiện một chương trình phỏng vấn lớn trên sóng phát thanh và khi đã đặt niềm tin nơi anh.

Tin tưởng bản thân và người khác là yếu tố quyết định thành công của con người, điều mà chúng ta thấy thường xuyên đến nỗi cho rằng đó là chuyện hiển nhiên. Ví dụ như, nhìn cây cầu treo Mackinac Bridge năm mươi tuổi (hoàn thành năm 1957), dài hơn tám ngàn mét bắt qua eo hồ Michigan và hồ Huron, nối liền bán đảo phía bắc và phía nam tiểu bang Michigan, các nhà thiết kế ra nó phải tin vào ý tưởng của mình, những kỹ sư phải tin rằng cây cầu có thể chịu đựng được sức gió cực mạnh và trọng lượng lên đến hàng ngàn tấn của các phương tiện di chuyển trên cầu, các công nhân cũng phải tin rằng những khối bê tông mà họ đã đổ cùng những dây cáp mà họ đã căng một ngày nào đó sẽ thành hình giống như cây cầu trên bản vẽ.

Cho đến bây giờ, tôi vẫn ghi nhớ một điều tôi đã viết trong cuốn sách Tin Tưởng! vào năm 1975: "Tôi tin rằng một trong những lực lượng mạnh mẽ nhất trên thế giới là ý chí của những người biết tin vào bản thân, những người dám đặt ra mục tiêu cao, và theo đuổi điều họ muốn đạt được trong cuộc sống". Vì thế, tôi tự giao cho mình nhiệm vụ truyền tới mọi người bức thông điệp cốt lõi "Tôi tin ở bạn" không chỉ qua cuốn sách Tin tưởng!, mà còn qua từng bài nói chuyện của tôi.

Jay và tôi phải vượt qua nhiều thử thách nhưng không có thử thách nào khiến chúng tôi từ bỏ lòng tin của mình. Nếu chúng tôi quá chú trọng những lời phản đối và cân nhắc các lý lẽ chống lại chúng tôi, chúng tôi sẽ không kinh doanh trong ngành hàng không, mở nhà hàng hay thành lập Amway. Hãy tưởng tượng tầm ảnh hưởng bạn tác động lên cuộc sống của những người được động viên "Tôi tin tưởng ở bạn" lớn đến thế nào. "Tôi tin ở bạn" không chỉ là lời khen ngợi, lời cảm ơn họ vì đã hoàn thành tốt công việc hoặc vì những thành công trong quá khứ, nó còn thể hiện niềm tin của bạn vào khả năng gặt hái thành công trong tương lai của họ.

Tôi thường xuyên nhắn nhủ với các nhà phân phối của Amway rằng sứ mệnh của họ là nâng đỡ những người khác và quy tắc đầu tiên là đặt niềm tin vào người khác. Hình thức kinh doanh này và những nguyên tắc công việc được ra đời dựa trên niềm tin căn bản là mỗi người đều có giá trị của riêng mình. Trước đó, có ý kiến cho rằng: "Nhiều người không muốn làm việc; họ lười biếng, bàng

quan; họ muốn sống dựa vào chương trình an sinh xã hội hoặc trợ cấp thất nghiệp". Nhưng chúng tôi không đồng ý với điều đó và nêu rõ quan điểm của mình: "Mọi người đều đáng được coi trọng, họ mong muốn làm việc và có chí cầu tiến". Suốt từ đó, tôi luôn nhấn mạnh quan điểm bạn sẽ gần như không thể xây dựng riêng cho mình một sự nghiệp kinh doanh nếu bạn cứ nghĩ mọi người chẳng có điểm gì tốt đẹp.

Khả năng tạo ra bầu không khí tin tưởng là một kỹ năng mà những nhà lãnh đạo ngày nay cần có. Như tôi đã trình bày, việc học cách sống lạc quan và nói những lời tích cực là điều đặc biệt quan trọng đối với các nhà lãnh đạo. Họ cần diễn đạt điều mình tin tưởng và truyền đạt niềm tin ấy đến những người sẽ tham gia cùng họ. Một số người bảo rằng tôi không bán sản phẩm tiêu dùng, mà tôi đang bán "con người bạn cho chính bạn". Có lẽ bởi vì tôi đã chứng kiến rất nhiều người lựa chọn thái độ sống tự tin. Ban đầu, họ mang cảm giác không chắc chắn và hoài nghi bản thân, nhưng với mỗi "bước" thành công nhỏ, lòng tự tin của họ được gia tăng từng chút một. Cuối cùng, họ nhận ra khả năng tiềm ẩn của bản thân, điều mà bấy lâu nay họ không hề biết tới.

Ta sẽ không bao giờ nhận ra khả năng của mình nếu không chấp nhận thử sức. Vào năm 1987, một anh bạn chơi thuyền buồm đề nghị tôi giúp Câu lạc bộ Thuyền buồm New York (New York Yacht Club) giành lại chiếc cúp vô địch từ tay nước Úc. Amway cũng là một trong ba nhà tài trợ cho đội thuyền buồm, vì thế mà tôi cũng có phần trách nhiệm trong đó. Chúng tôi đã không chiến thắng, nhưng trong thất bại tôi vẫn giữ được tinh thần lạc quan. Khi được giới truyền thông hỏi về phản ứng của mình, tôi đã nói: "Nếu bạn không tham gia cuộc đua, bạn sẽ không bao giờ chiến thắng. Cuộc sống cũng vận hành theo cách như vậy. Mặc dù chúng tôi không giành được chiến thắng, nhưng chúng tôi đã tham dự và đã hoàn thành phần thi đấu của mình".

Tôi cho mình cơ hội để thành công bằng việc không từ bỏ, bởi không ai có thể thành công mà không dốc sức nỗ lực trước đó. Tin vào bản thân không phải lúc nào cũng đồng nghĩa với việc có tầm nhìn. Chúng tôi đã khởi sự công việc kinh doanh này dưới tầng hầm, chứ không bắt đầu với một nhà máy lớn. Chúng tôi cũng không biết cả cách bán hàng. Nhưng sau khi một số người bán được một ít sản phẩm và mở ra thêm cơ hội cho nhiều người, chúng tôi mới xây dựng được tòa nhà văn phòng với diện tích ba mươi mét nhân mười ba mét. Thật là một viễn cảnh ấn tượng! Nhưng ngay từ đầu chúng tôi đâu có nghĩ Amway sẽ trở thành một doanh nghiệp lớn!

Điểm mấu chốt ở đây là, hoặc là bạn thử sức, hoặc là than van. Cha tôi không bao giờ cho tôi nói từ "không thể". Đối nghịch với "không thể" là "thử sức". Tin vào bản thân, bạn có thể mường tượng ra hình ảnh về mẫu người mà bạn có khả năng trở thành. Rồi bạn dồn hết tâm sức để đạt được những mục tiêu mình đề ra. Khi đó, sự tự tin của bạn đủ sức để truyền cảm hứng cho người khác tin vào bản thân họ. "Tôi tin ở bạn" là câu nói có sức truyền cảm mạnh mẽ mà nhà lãnh đạo nên thể hiện với nhân viên, bậc phụ huynh nên nói với con cái; là nguồn cổ vũ tinh thần cho người bạn đang phải trải qua quãng thời gian khó khăn, v.v.

Với lòng tin tưởng, chúng ta có thể đưa cộng đồng và đất nước mình tiến lên theo chiều hướng tích cực. Ta cần tin vào công việc mình đang làm, hoặc tin vào viễn cảnh tương lai của công việc mới. Ta phải tin rằng đất nước có cả nguồn lực vô hạn để hiện thực hóa giấc mơ của mình, và việc còn lại ta cần làm là theo đuổi những mục tiêu mình đã đề ra.

5
"TÔI TỰ HÀO VỀ BẠN"

Ai trong chúng ta cũng cần đến những cử chỉ động viên thể hiện "Tôi tự hào về bạn" – dù bằng lời nói, dòng nhắn gửi, hay hành động – khi vừa mới bước vào đời, khởi sự kinh doanh, đang cố gắng xây dựng lòng tự tin, hoặc ngay cả khi đã đạt tới đỉnh cao sự nghiệp. (…) Tôi tin mỗi chúng ta đều được sinh ra với một năng lực tiềm ẩn nào đó. Bạn có thể giúp những người bạn yêu quý nhận ra tiềm năng của họ bằng cách bày tỏ niềm tự hào của bạn về họ.

Cũng như những người ông, người bà khác, tôi luôn muốn được ngắm những đứa cháu của mình chơi đùa. Mới hôm nào chúng còn chập chững những bước đi đầu tiên, vậy mà thời gian thấm thoát trôi qua thật nhanh, nay chúng đã có thể chạy nhảy, đạp xe, đánh bóng chày, bơi lặn và trình diễn trên sân khấu.

Khi quan sát các cháu chơi, tôi hiểu là chúng đang cố gắng thu hút sự chú ý và sự công nhận của tôi. Vài năm về trước, tại bể bơi, tôi rất ấn tượng khi chúng gọi to "Xem cháu này, ông ơi!" rồi ngụp lặn dưới nước hoặc nhảy xuống nước. Vì đứa nào cũng cố gắng vượt trội hơn đứa khác, chúng nhìn về phía tôi để chắc chắn rằng tôi vẫn đang xem chúng trổ tài.

"Xem con này!", bọn trẻ luôn mong chờ những người thân yêu nhìn và gởi đến chúng một nụ cười khích lệ hay lời xác nhận khả năng của chúng. Rồi đến khi lớn lên, chúng mong chờ ông bà, cha mẹ nhìn thấy chúng đạt được điểm số cao, chơi thể thao, chơi đàn, diễn kịch v.v. và bước chân vào ngưỡng cửa đại học. Bạn nhất định sẽ nhận thấy được điều này ở các con và các cháu của mình. Bên cạnh câu "Ta yêu con", chắc chắn lời nói có sức ảnh hưởng mạnh mẽ hơn hẳn mà ta có thể nói đó là "Ta tự hào về con".

Tuy nhiên, "Xem con này!" không chỉ là câu nói của trẻ nhỏ. Mong muốn hàm chứa trong cụm từ "Xem con này!" khi còn bé sẽ đi theo ta suốt cả cuộc đời, bởi vì ai cũng cần được những người có ý nghĩa đặc biệt nhất đối với mình chú ý đến và công nhận. Thế là chúng ta lao vào học tập, làm việc thật chăm chỉ để đạt những thành tích cao vì ước muốn tối quan trọng ấy.

Năm 2007, Helen vợ tôi nhận giải thưởng "Thành tựu trọn đời" từ dàn nhạc giao hưởng Grand Rapids (the Grand Rapids Symphony) vì nhiều năm tình nguyện giúp phát triển một dàn nhạc đẳng cấp và trao tặng món quà âm nhạc cho cộng đồng. Tôi và các con đã đăng một mục quảng cáo về chương trình trao giải với dòng chữ "Chúng tôi tự hào về bà!". Bản thân Helen không cần bất cứ sự bù đắp nào cho việc mình làm. Bà ấy tình nguyện góp công góp sức chỉ vì tình yêu đối với âm nhạc và tình cảm thân thương dành cho cộng đồng. Nhưng tôi hiểu đôi lời yêu thương thể hiện sự nhìn nhận từ phía gia đình sẽ là món quà vô giá đối với bà ấy.

Đằng sau tinh thần làm việc hăng say thường là mong muốn được mọi người khen ngợi, được gắn thêm nhiều chức vị ấn tượng, được trao thưởng hay để thấy tên mình trên mặt báo. Ai trong chúng ta cũng đều hiểu được giá trị của câu nói "Cừ lắm, chàng trai!" hay "Tiến lên nào, cô bé!" cùng với cái vỗ nhẹ vào lưng khích lệ. Trong kinh doanh, tôi nhanh chóng hiểu được sức mạnh của việc nhận ra thành tựu của người khác, và những thành tựu không được công nhận có thể "dìm chết" nỗ lực của con người nhanh đến mức nào. Chỉ những bậc thánh nhân mới chăm chỉ làm việc mà không cần ai biết đến. Khi bạn học cách nhận ra những điều tốt đẹp ở mọi người, bạn sẽ thấy thật dễ dàng để nói cho họ biết bạn tự hào về họ. Mỗi người vốn dĩ là những cá thể đặc biệt, độc đáo, sở hữu những tài năng nhất định, sống có mục đích và có ước mơ riêng. Nhận thức đó cũng đã là sự khích lệ lớn về tinh thần để chúng ta phát huy hết khả năng.

Công việc kinh doanh mà tôi bắt đầu tiến hành với Jay Van Andel vào năm 1959 thì rất đơn giản. Ai cũng có thể khởi nghiệp cùng với Amway và kiếm thu nhập bằng cách bán sản phẩm cho những người mà mình quen biết, cộng với phần hoa hồng từ doanh số bán hàng của những người mà họ giới thiệu gia nhập vào mạng lưới kinh doanh. Những người tham gia kinh doanh sẽ nhận được một bộ sản phẩm với những hướng dẫn cần thiết để tiến hành công việc. Amway là công việc kinh doanh của mọi người, và mọi người cần được thừa nhận để thành công. Vì thế, chúng tôi đặt ra nhiều mức độ thành công và cơ hội khác nhau cho những người đạt được thành tích, họ sẽ được công nhận danh hiệu trên sân

khấu trong các buổi hội nghị kinh doanh, trước các đồng nghiệp của họ. Đây cũng là cách thức để những người kinh doanh cùng Amway có thể nói với những người khác rằng "Xem tôi này"; đồng thời để những người mà họ tôn trọng và khâm phục trong công ty phải thừa nhận: "Tôi tự hào về bạn".

Chứng kiến hàng ngàn người đã gặt hái được thành công vượt xa giấc mơ của họ, tôi nhận thấy câu nói "Tôi tự hào về bạn" có thể làm thay đổi cả cuộc đời con người. "Tôi tự hào về bạn" không chỉ là nhận ra thành tựu của ai đó, nó còn thúc đẩy nghị lực, khích lệ mọi người làm được nhiều điều hơn họ nghĩ. Đó là lý do Jay và tôi đưa sự thừa nhận vào trong công việc kinh doanh này. Chúng tôi lấy thái độ trân trọng thành tựu và sự tưởng thưởng làm nền tảng của Amway, bởi vì nếu chỉ có phần thưởng bằng hiện vật thôi thì chưa đủ sức mạnh để thúc đẩy mọi người nhận ra tiềm lực của bản thân và nỗ lực vươn đến ước mơ. Chúng tôi đưa ra hai nền tảng vững chắc: các cấp độ tưởng thưởng về tài chính và các cấp độ ghi nhận thành tựu được xác định bằng tên gọi như Emerald

(Ngọc lục bảo) và Diamond (Kim cương). Bây giờ, nhiều người thường cho rằng cấp bậc được gọi tên bằng đá quý không có ý nghĩa quan trọng và không tạo động lực mạnh mẽ như những phần thưởng bằng tiền – vì tiền có thể dùng để sắm sửa nhà cửa, xe cộ,... Liệu có còn ai muốn làm việc chăm chỉ để kiếm được một cái huy hiệu Emerald hay Diamond hay không?

Nhưng chúng tôi nhận thấy cấp bậc Diamond có ý nghĩa rất quan trọng – nếu không muốn nói là vô cùng quan trọng – trong việc khích lệ mọi người. Những người thành đạt ở cấp bậc Diamond trong lĩnh vực kinh doanh sản phẩm của Amway sẽ được đăng ảnh trên tạp chí của công ty và được tuyên dương trước hàng ngàn đồng nghiệp. Sự công nhận đó, sự hoan hô từ những bạn đồng nghiệp, và lời chúc mừng từ phía ban lãnh đạo truyền tải bức thông điệp rằng: "Tôi tự hào về bạn".

Sau khi viết cuốn sách thứ ba Hope From My Heart: Ten Lessons For Life (tạm dịch: Niềm hy vọng từ con tim: 10 bài học cuộc đời), tôi đã nảy sinh ý tưởng sử dụng cuốn sách này để ghi nhận những người nỗ lực hành động nhằm mang lại hy vọng cho người khác. Thế là mỗi khi tờ báo địa phương đăng câu chuyện về tấm gương truyền cảm hứng cho người khác, hay một tình nguyện viên tạo nên sự khác biệt trong cộng đồng, tôi đều gởi đến người đó một cuốn sách với một bức thư ngắn. Trong thư, tôi chúc mừng họ và nói rằng giữa chúng tôi có một điểm chung đó là cố gắng mang lại hy vọng cho người khác. Tôi nhận được rất nhiều thư hồi âm từ họ

với lời cảm ơn về quyển sách tặng, họ nói họ sẽ cất giữ lá thư ở nơi trang trọng nhất.

Đối với tất cả các mệnh đề trong cuốn sách này, bạn không chỉ tăng cường sử dụng chúng trong ngôn ngữ nói hàng ngày, mà hãy vận dụng chúng vào cả ngôn ngữ viết. Chỉ mất một vài phút để viết ra vài dòng ghi chú nhỏ, nhưng đó lại là một hành động khơi nguồn cảm hứng tuyệt vời. Tôi đã thấy những mẩu ghi chú của tôi được dán ở những nơi họ thường xuyên lui tới và thậm chí họ còn đóng khung cho nó nữa.

Tôi đã lớn lên cùng với những chiếc điện thoại quay số, những bức thư chuyển bằng đường bộ, đường sắt, đường thủy và đường hàng không,... Tôi đánh giá cao tốc độ và sự thuận tiện của thư điện tử, nhưng không gì có thể chuyển tải hết ý nghĩa của một lời cảm ơn hay diễn tả được sự quan tâm bằng lá thư viết tay. Hãy nhớ xem bạn cảm thấy như thế nào khi nhận được một phong bì nhỏ với dòng địa chỉ ghi bên ngoài, mở nó ra và bên trong là một tấm thiệp cảm ơn hoặc chúc mừng? Tôi tin là ngay cả những nhà quản lý cấp cao bận rộn nhất, những người hàng ngày bị ngập chìm trong "núi" thư điện tử đủ các loại, sẽ phải dừng lại đôi chút để mở xem một tấm thiệp như thế.

Vì phải di chuyển nhiều, nên tôi thấy sẽ thiết thực hơn nếu sử dụng máy bay riêng. Vả lại, tôi cũng có thể cho bạn bè mình mượn nếu cần. Barbara Bush(10) chưa bao giờ sử dụng máy bay của tôi mà không gởi đến tôi một lá thư tay cảm ơn. Barbara là người chuyên viết thư tay. Tôi quý bà vì điều đó và trân trọng những bức thư bà đã viết. Con trai bà, George W. Bush, cũng là một người như thế. Nhiều năm về trước, cách thức kinh doanh của Amway vẫn còn bị hiểu lầm. Lần nọ, tôi được mời phỏng vấn trên chương trình Phil Donahue Show. Ông Donahue và một số khán giả chỉ trích tôi cũng như công việc kinh doanh của tôi. Tôi đã làm tốt nhất có thể để bảo vệ mình trước một nhà phỏng vấn chuyên nghiệp được chuẩn bị kỹ càng và một nhóm đối lập quẳng vào tôi những câu hỏi hóc búa ngay trên sóng truyền hình quốc gia. Sau chương trình, tôi nhận được một mẩu ghi chú nhỏ từ Barbara Bush

với nội dung đơn giản: "DeVos 10, Donahue 0". Bạn có thể tưởng tượng điều đó đã làm gia tăng tinh thần của tôi như thế nào không! Giờ đây, mệnh đề "Tôi tự hào về bạn" cũng có sức truyền cảm mạnh mẽ tương tự.

(10) Barbara Bush là vợ của Tổng thống George H. W. Bush (nhiệm

kỳ 1989 - 1993) và là mẹ của Tổng thống George W. Bush (nhiệm kỳ 2001 - 2009).

Sức mạnh của những mệnh đề đơn giản này càng tăng thêm khi được viết ra. Một mẩu ghi chú đơn giản cũng không làm mất quá nhiều thời gian. Bạn nên chuẩn bị sẵn một xấp thiệp trắng hay những tấm thiệp cảm ơn có dán sẵn tem. Không cần phải viết những bức thư dài, chỉ cần vài dòng ngắn nhưng gửi gắm cả tình cảm từ trái tim. Lần sau, nếu bạn nghĩ đến việc cảm ơn một người đặc biệt nào đó, bạn có thể nhanh chóng và dễ dàng biến suy nghĩ thành hành động. Bằng cách đó, sẽ bảo đảm rằng bạn không bỏ sót ai – những người đã hoàn thành xuất sắc công việc, những người cần được động viên, hay những người chỉ cần biết có ai đó đang nghĩ về mình. Tôi đoan chắc rằng tuy việc làm này chỉ là một sự đầu tư nhỏ, nhưng có thể tạo ra những kết quả to lớn.

Ai trong chúng ta cũng cần đến những cử chỉ động viên thể hiện "Tôi tự hào về bạn" – dù bằng lời nói, dòng nhắn gửi, hay hành động – khi vừa mới bước vào đời, khởi sự kinh doanh, đang cố gắng xây dựng lòng tự tin, hoặc ngay cả khi đã đạt tới đỉnh cao sự nghiệp. Tôi đã có hàng trăm bài diễn thuyết. Tôi được mời đến nói chuyện để thúc đẩy, cổ vũ tinh thần mọi người, và tôi lấy làm vinh dự vì đặc ân đó. Trước kia, khi mới làm quen với những cuộc diễn thuyết, tôi nhờ Helen quan sát và nói cho tôi biết suy nghĩ của cô về bài nói chuyện của tôi. Tôi muốn nhận được lời tán thành từ người có ý nghĩa nhất cuộc đời tôi. Helen đã cho tôi sự xác nhận mà tôi cần. Tôi còn nhớ vào những ngày đầu, rất nhiều lần tôi hỏi cô ấy về cách thể hiện của tôi trên sân khấu bởi vì những lời khen ngợi và cảm giác tự hào của Helen về tôi có ý nghĩa hơn những tràng hoan hô trong khán phòng.

"Tôi tự hào về bạn" còn là sự nâng đỡ đặc biệt cho những người chưa bao giờ nhận được sự tưởng thưởng trong cuộc sống, cho những người thường hay nghi ngờ về khả năng của mình và cho những ai đang gian nan tìm kiếm những điều khiến bản thân cảm thấy tự hào. Bản thân tôi chính là minh chứng thực tế cho điều này. Hồi còn đi học, tôi không phải là học sinh xuất sắc. Trên thực tế, cha tôi từng từ chối tiếp tục trả tiền học phí bởi vì tôi lười biếng và không tập trung học hành. Cô giáo dạy tiếng La-tinh cho tôi điểm D và tôi không bao giờ có thể dự lớp của cô được nữa. Cuối cùng, tôi quyết sẽ chăm chỉ học để cải thiện điểm số, nhưng chẳng thể đạt được điểm A trong tất cả các môn. Tôi đã thú nhận điều này trong bài phát biểu tại buổi lễ phát bằng tốt nghiệp trước các bạn cùng lớp. Nhiều người trong số họ đạt được tấm bằng danh dự hay nhận được các giải thưởng quốc gia. Tại buổi lễ, hơn một

nửa bạn học cùng lớp được tốt nghiệp vì thành tích học tập tốt. Chắc hẳn họ đã vài lần được nghe ba mẹ và thầy cô nói với họ rằng "Ta tự hào về con".

Thế nên, tôi cảm thấy cần phải chú ý đến những học sinh không được bằng khen danh dự. Chắc chắn các em cảm thấy mình chỉ là "người thừa", tham dự buổi lễ tốt nghiệp chỉ để góp mặt cho đông vui khi chứng kiến những học sinh xuất sắc lên nhận phần thưởng. Vì vậy tôi đã khích lệ rằng mỗi người trong số các em đều có thể làm nên những điều tuyệt vời. Tôi hy vọng lời động viên này sẽ giúp các em tự tin bước vào đời, với suy nghĩ rằng thế giới sẽ trải đầy những cơ hội triển vọng và ai cũng có đủ khả năng biến ước mơ thành hiện thực.

Những lời khích lệ như thế có thể là nguồn động lực chắp cánh cho những người trẻ ấy suốt cả cuộc đời. Con trai tôi, Doug, vẫn còn nhớ những lời động viên của tôi, "bí quyết" đã giúp Doug rất nhiều từ hồi tiểu học. Ngày đó, trong lúc lái xe chở con đến trường, Doug thú nhận rằng cậu đang gặp vấn đề trong việc kết bạn. Tôi khích lệ con hãy vui vẻ hơn vì "Ai cũng thích chơi với những người vui vẻ". Đến giờ, Doug vẫn nhớ như in câu nói ngay khi bước ra khỏi xe và nghe tiếng tôi gọi với theo: "Đi và tóm lấy chúng nhé, quý ông Vui Vẻ!".

Doug bây giờ đã lớn, hiện là chồng và là cha của bốn đứa con, nhưng Doug vẫn nhớ về kỷ niệm đẹp ấy và cả lời động viên của tôi. Trên thực tế, truyền thống tốt đẹp vẫn tiếp tục duy trì. Một trong những cô con gái của Doug đã thành lập đội bóng của tân học sinh trường cấp ba của mình và chơi ở vị trí cầu thủ tuyến dưới – cô bé là một trong số ít nữ sinh từng chơi với đội bóng của con trai ở trường. Tôi thích thú đi xem các trận đấu và reo hò cổ vũ con bé. Đối với một cô gái, việc thử sức trong một đội bóng đá của con trai chắc chắn đòi hỏi rất nhiều can đảm và sự tự tin – rất nhiều khả năng yếu tố này được bồi đắp từ những lời động viên tích cực của cha mẹ trong quá trình trưởng thành.

Trong khi đó, Helen thì lại có một tuổi thơ hoàn toàn trái ngược. Mẹ cô ấy luôn lo sợ những điều xấu nhất sẽ xảy ra nên không cho cô đạp xe hay bơi lội. Gia đình Helen đã đi nghỉ hè gần biển vài lần, và họ lại sống gần hồ Michigan – rất nhiều cơ hội để cô thỏa sức vẫy vùng trong làn nước – nhưng mẹ cô lại giữ cô chơi ở gần bờ. Với sự động viên của tôi, mặc dù chưa biết bơi, nhưng Helen đã học cách bơi với áo phao và ống thở. Hiểu được tuổi thơ của cô ấy ra sao nên tôi cảm thấy thật tuyệt vời khi ngắm nhìn cô thích thú bơi lội cùng chiếc ống thở ở khắp các sông hồ và các vùng biển

trên thế giới. Động viên người yêu thương của chúng ta – bằng việc bày tỏ sự tự hào về họ – có thể giúp họ mạnh dạn thoát khỏi "bãi biển nhận thức" nông cạn để khám phá những tầng sâu khác của cuộc sống.

Liệu chỉ một vài từ đơn giản có đủ sức mạnh tạo nên ảnh hưởng tích cực không? Hãy tìm một lý do để nói với con của bạn rằng bạn tự hào về chúng và bạn sẽ tự mình trả lời được câu hỏi trên. "Tôi tự hào về bạn" có ảnh hưởng mạnh mẽ hơn khi được nói ra ở nơi công cộng, hoặc trước những người mà họ tôn trọng, ngưỡng mộ như cha mẹ, bạn bè, thầy cô, nhà quản lý, bạn đồng nghiệp,... Có lần, tôi may mắn được trò chuyện trong bữa ăn tối với một bác sĩ phẫu thuật não nổi tiếng thế giới đến từ New York nhân dịp anh thuyết giảng tại bệnh viện Nhi Helen DeVos ở Grand Rapids. Anh có lời khen tôi về bệnh viện: "Trong một vài năm nữa, anh sẽ có thể thu hút những bác sĩ giỏi nhất và tài năng nhất khắp cả nước". Tôi bảo anh: "Anh nhìn xung quanh xem. Đã có rất nhiều bác sĩ giỏi nhất và tài năng nhất ở đây rồi này!".

Vài năm sau đó, trưởng khoa ung thư và huyết học nhi nói với tôi rằng anh đã nghe được cuộc trò chuyện khi ngồi ở bàn kế bên. Anh bảo những lời lẽ đầy tự hào của tôi giống như cái "vỗ nhẹ" vào lưng anh khích lệ. Anh ấy tự hào là một thành viên trong đội ngũ bác sĩ tài năng của bệnh viện. Chỉ riêng việc nghe tôi bày tỏ niềm tự hào về đội ngũ bác sĩ của mình trước mặt vị bác sĩ đáng kính có thâm niên trong nghề cũng làm anh cảm thấy biết ơn từ tận đáy lòng.

Tôi muốn trở thành một "hoạt náo viên cuộc sống", người mang lại niềm vui sống, động viên khích lệ cho mọi người, bởi thật không may là có một bộ phận người đi theo hướng ngược lại – phá hủy thay vì xây dựng. Ta phải tin vào tiềm năng vô hạn và khuyến khích người khác cũng làm tương tự. Nếu không thử qua, làm sao biết được ta có thể vẽ tranh, điều hành công việc kinh doanh, bán sản phẩm, viết sách, thuyết giảng trước mọi người, kiếm được tấm bằng ấy, đảm nhiệm chức vụ ấy, hay chiến thắng trận đấu ấy? Nói "Tôi tự hào về bạn" một cách thoải mái với những ai luôn nỗ lực hết mình là cách thể hiện lòng tôn trọng phẩm giá con người. Mọi người bảo rằng tôi là người dễ bắt chuyện làm quen, từ những vị tổng thống cho đến nhân viên phục vụ bãi đậu xe. Tôi tự hào về điều đó. Cha tôi là một thợ điện bị thất nghiệp suốt thời kỳ Đại Suy thoái. Nhưng không vì thế mà tôi không tự hào về ông. Ông đã làm việc chăm chỉ để nuôi lớn các con và đã động viên tôi trở thành một người chủ doanh nghiệp.

Nhiều năm trước, tôi có tham dự một hội nghị chuyên đề đào tạo nghề cùng với một số người có trình độ học vấn cao và nhiều năm kinh nghiệm. Suốt buổi tôi ngồi nghe lời nhận xét của họ về những người lao động thất nghiệp, đại loại như: "Có lẽ chí ít chúng ta có thể huấn luyện anh ta trở thành một người thợ mộc", hay "Thế đấy, anh ta sẽ vẫn chỉ là một người thợ sửa ống nước, nhưng…". Tôi cũng là người diễn thuyết tối đó. Vì thế tôi có cơ hội nhắc nhở những người đạo mạo kia rằng họ đang nhìn xuống từ "tháp ngà học vị" của mình và đang cố gắng an bài một chỗ đứng trong xã hội cho những con người "đáng thương" kia – những người, theo như ý kiến của họ, không đủ thông minh để học đại học.

Còn tôi thì không tin con người chỉ đơn thuần là công nhân cơ khí, người bán hàng, nhân viên vệ sinh,… Tất cả chúng ta đều có nhân phẩm riêng, là kết tinh thánh thiện của Vũ trụ và sử dụng tài năng thiên bẩm để đóng góp cho xã hội theo cách riêng của mình. Ở đây, tôn trọng chính là điều mấu chốt. Xuất phát từ thái độ tôn trọng, ta có thể nói "Tôi tự hào về bạn" với bất kỳ ai hoàn thành tốt công việc của họ.

Là bậc làm cha làm mẹ, bạn có cơ hội tạo ảnh hưởng mạnh mẽ đến thành công trong tương lai của những "mầm non" này. Trong vai trò là người quản lý, giáo viên, hay huấn luyện viên, hãy đưa "Tôi tự hào về bạn" vào vốn từ vựng hàng ngày của bạn. Tôi tin mỗi chúng ta đều được sinh ra với một năng lực tiềm ẩn nào đó. Bạn có thể giúp những người bạn yêu quý nhận ra tiềm năng của họ bằng cách bày tỏ niềm tự hào của bạn về họ.

Trong mỗi con người vẫn còn vương lại một chút tính cách thơ trẻ, đó là sự trông đợi được tán thành và nói "Xem tôi này!". Bạn có đang quan sát cuộc sống không? Bạn có lưu tâm đến những thành tích – nhỏ hoặc lớn – của các thành viên trong gia đình, của bạn bè, hàng xóm, đồng nghiệp hay nhân viên của mình không? Bạn có thể giúp họ phát huy khả năng bằng cách nói "Tôi tự hào về bạn!".

6
" CẢM ƠN"

Hai tiếng "Cảm ơn" không chỉ là lời nói đầu môi, ta cần có thái độ trân trọng, biết ơn những phúc lành mà Tạo hóa đã hào phóng ban tặng. Đừng quên chia sẻ phúc lành đó với những người kém may mắn và bất hạnh hơn mình.

Tôi tin rằng lòng tri ân có sức mạnh vô cùng to lớn và là một trong những chìa khóa mở ra một xã hội tốt đẹp, tích cực hơn.

Khi còn bé, mỗi khi được người lớn cho kẹo hay tặng quà, bố mẹ bạn chắc chắn sẽ hỏi nhắc bạn: "Con sẽ nói gì nào?". Lẽ dĩ nhiên, họ đang cố nhắc bạn nói "Cảm ơn". Cha mẹ luôn hy vọng con mình sẽ nhớ nói lời cảm ơn với người tặng quà và không khiến cha mẹ bị "mất mặt" khi trẻ chẳng nói lời nào mà cứ chộp lấy gói quà và chạy đi.

Hãy đưa từ "Cảm ơn" vào vốn ngôn ngữ sử dụng hàng ngày của bạn và xếp nó lên hàng ưu tiên để thể hiện thái độ tôn trọng đối với tất cả những người đã thực hiện tốt vai trò của mình. Tiếng "Cảm ơn" cũng là sự thừa nhận tấm lòng hào phóng của người khác.

Khi hoàn thành xong tòa nhà trụ sở của tập đoàn Amway, chúng tôi tổ chức một buổi lễ khánh thành với sự tham dự của Gerald Ford (khi đó ông còn là Hạ nghị sĩ), lãnh đạo thành phố, các nhà quản lý doanh nghiệp và nhiều vị khách quan trọng khác. Nhưng trước buổi tiệc cấp cao này, chúng tôi đã tổ chức một sự kiện đặc biệt khác.

Đó là buổi tiếp đón những người thợ khéo léo đã góp sức xây dựng nên tòa nhà này. Những nhân công giỏi nghề và tận tụy – bao gồm nhà thiết kế, thợ xây dựng, người đảm nhiệm trang trí nội thất và

ngoại thất – đã rất vui vẻ trong buổi tiệc mà chúng tôi tổ chức, và có cơ hội được nhìn thấy thành quả từ sự lao động cần mẫn của họ. Vào thời điểm đó, rất hiếm khi các công nhân xây dựng có cơ hội được chiêm ngưỡng công trình sau khi nó được hoàn thành. Vì thế, chúng tôi mời họ đến ngắm nhìn tòa nhà hoàn thiện, đồng thời có dịp bắt tay chào hỏi họ, và quan trọng hơn hết là nói lời "Cảm ơn". Họ đánh giá cao điều đó và lấy làm ngạc nhiên khi được mời tham dự một sự kiện đặc biệt như thế.

Sự kiện hiếm hoi này cho thấy chúng ta đôi khi bỏ lơ những người đáng được cảm kích. Khi có vấn đề nảy sinh trong công việc, ta nhanh chóng phàn nàn, phê bình. Nhưng khi công việc diễn ra ổn thỏa, không có gì vướng mắc, ta lại xem là điều hiển nhiên vì đó là chuyên môn của họ. Năm 2007, chúng tôi đã hoàn thành việc xây dựng khách sạn JW Marriott ở trung tâm thành phố Grand Rapids theo đúng kế hoạch, không có tai nạn lao động, không có bất kỳ vướng mắc nghiêm trọng nào. Tất cả nhân công có tay nghề và các nhà thầu đều đã hoàn thành tốt công việc, tận tâm hết mình với tinh thần trách nhiệm cao. Hàng ngày, công nhân đến công trường làm việc đúng giờ, ra về đúng lúc với cảm giác tự hào vì được đóng góp khả năng của mình cho một công trình quan trọng.

Đây là những con người xứng đáng được tuyên dương trong buổi lễ khánh thành.

Tại Amway, mỗi năm nhân viên đều được nhận quà Giáng sinh. Họ có thể chọn quà từ quyển danh mục quà tặng. Họ là nhân viên của công ty và không có dịp nào khác ý nghĩa hơn là Giáng sinh để chúng tôi bày tỏ lòng cảm kích với họ. Qua việc tặng quà, chúng tôi muốn họ biết rằng họ luôn được trân trọng. Thật kinh ngạc khi một hành động nho nhỏ để tỏ lòng tri ân lại có sức mạnh lớn đến không ngờ, làm cho người khác cảm thấy bản thân họ là người cần thiết và có giá trị. Trong gia đình cũng vậy, khi đã trở nên quá quen thuộc với nhau, thường ta không để ý nhiều đến thái độ cư xử của mình, song hãy đừng quên hai tiếng "Cảm ơn" vô cùng ý nghĩa. Hành động ấy sẽ tạo nề nếp tốt để con cháu chúng ta noi theo.

Những lời lẽ, hành động thể hiện thái độ trân trọng, biết ơn chứa đựng cả tình cảm quý mến, suy nghĩ tốt đẹp của ta về người khác. Cho nên người ta thường kèm theo câu nói "Tấm lòng là chính" mỗi khi trao tặng ai đó một món quà nho nhỏ. Vì vậy, hãy đặt cả tấm lòng mình vào những hành động tri ân, dù là đơn giản, như gửi thiệp chúc mừng, tặng quà,...

Chỉ cảm thấy biết ơn thôi sẽ chẳng thể hiện được lòng trân trọng của bạn. Chúng ta thường nghĩ đến việc nói lời cảm ơn, nhưng không hiểu sao lại không dành ra thời gian để thực hiện điều đó. Sẽ ra sao nếu như người giáo viên ta yêu mến không còn giảng dạy nữa mà họ vẫn chưa nghe được hai tiếng "Cảm ơn" của ta, hoặc không hề biết rằng có người nào đó cảm kích tài năng và nỗ lực của họ.

Ta có thể bày tỏ lòng biết ơn chỉ bằng hai tiếng "Cảm ơn" đơn giản hoặc bằng cách thức nào đó cầu kỳ hơn. Nếu thích hợp, những hành động tri ân "cầu kỳ" có thể làm nên những điều kỳ diệu. Nhiều năm trước, lúc tôi còn là thành viên ban quản trị trường Đại học Grand Valley State, khi ấy mọi người bàn bạc về cách gia tăng nguồn quỹ cho trường. Tôi đề xuất ý kiến rằng cách tốt nhất là hãy tuyên dương nghĩa cử cao đẹp của các mạnh thường quân. Chúng tôi mời họ đến tham dự các bữa tiệc với tư cách khách mời danh dự, trao cho họ món quà lưu niệm, và treo ảnh chân dung của họ trong trường. Cách làm tri ân ấy đã trở thành truyền thống của nhà trường. Họ có thể là những giáo sư lỗi lạc hay những công dân có đóng góp quan trọng đối với trường. Chúng tôi gửi lời biết ơn sâu sắc đến họ bằng cách vinh danh họ trước công chúng. Hiện nay, lịch công tác ở thành phố Grand Rapids được xếp kín các sự kiện tôn vinh những người có công đóng góp cho cộng đồng. Có những bữa tiệc tối trang trọng với những vị diễn giả khách mời xuất chúng đến tham dự kín hội trường. Đó là những người gây quỹ cho tổ chức của mình và kêu gọi nhiều nhà hảo tâm khác ủng hộ vì mục đích cao cả, đồng thời họ cũng là những cá nhân ưu tú xứng đáng được tri ân.

Năm 1999, Jay và tôi đã vinh dự được xướng tên trong buổi lễ đánh dấu chặng đường 30 năm đóng góp về mặt kinh tế giúp tái thiết thành phố Grand Rapids. Sự kiện gây quỹ ủng hộ với chủ đề Lời cảm ơn gửi đến Jay và Rich vì nỗ lực chấn hưng thành phố, và thành phố thán phục chúng tôi vì "những nỗ lực bền bỉ và hào phóng của hai con người đóng vai trò then chốt trong việc chấn hưng thành phố Grand Rapids; kết quả là các cơ sở kinh doanh nhỏ đã phát triển lớn mạnh". Suốt ngần ấy năm, chúng tôi đã vui vẻ giúp đỡ thành phố quê hương mà chẳng hề bận tâm đến việc mình sẽ được cảm ơn.

Tuy nhiên, con người luôn cần đến những lời cảm ơn. Lòng tốt sẽ khô cạn khi chúng ta không có những biểu hiện ghi nhận nghĩa cử tốt đẹp của người khác. Một số người có những đóng góp thật ý nghĩa bởi họ tin vào mục đích cao cả, hoặc hành động xuất phát từ tấm lòng cao đẹp.

Tôi còn nhớ khi gây quỹ cho tòa nhà Trung tâm Khoa học Sức khỏe Cook DeVos (the Cook DeVos Health Sciences Building) của trường Đại học Grand Valley State, tôi có bắt chuyện làm quen với một quý ông lớn tuổi tôi gặp trong bãi đậu xe của tòa nhà. Ông độ chín mươi tuổi nhưng trông trẻ hơn nhiều trong chiếc áo sơ mi có thắt cà vạt, khoác bên ngoài chiếc áo thể thao màu xanh dương nhạt. Tôi chào bắt chuyện: "Trông ông như một nhà triệu phú!".

Sau đó, tôi tình cờ gặp lại ông bên trong tòa nhà và nhận ra ông là một trong những nhà hảo tâm tiềm năng cho nỗ lực gây quỹ của chúng tôi. Vì thế, tôi nói với ông: "Trông ông như một nhà triệu phú, nhưng thật sự tôi ở đây là để hỏi xin ông một triệu đô-la. Chúng tôi sẽ đặt tên cho mỗi tầng của tòa nhà này theo tên của người hiến tặng một triệu đô-la, và tôi lấy làm cảm kích với tấm lòng hào phóng của ông". Ông bảo ông sẽ ủng hộ. Tôi cũng nói thêm là sẽ có một khoản đóng góp khác cho người muốn yêu cầu đặt tên tòa nhà theo tên mình. Người cháu trai đi cùng với ông nghe được cuộc trò chuyện và bảo: "Ông ơi, đừng quên những đứa cháu của ông nhé!". Trò chuyện với ông một hồi lâu và lắng nghe câu chuyện về cách ông kiếm tiền, tôi nhận ra rất ít người trong thành phố biết đến ông. Họ không biết ông bắt đầu công việc kinh doanh như thế nào và bằng cách nào ông xây dựng nó trở nên lớn mạnh. Tôi quyết định phải làm điều gì đó thiết thực, ý nghĩa hơn nữa thay vì chỉ là đặt tên cho các tầng của tòa nhà, chẳng hạn như truyền cảm hứng cho sinh viên bằng những câu chuyện "người thật việc thật" về các nhà hảo tâm. Thường thì các tòa nhà trong khuôn viên trường đều được đặt theo tên của người đóng góp, nhưng sinh viên không biết gì về cá nhân họ trừ cái tên. Thế là trường đưa ra ý tưởng đặt ở mỗi tầng một tủ kính trưng bày những hiện vật minh họa cho mỗi một câu chuyện của người đóng góp. Giờ thì các sinh viên có thể dừng lại xem và trầm trồ thán phục: "Vậy ra đây là điều mà con người này đã làm. Đó là lý do tại sao ông ta có mặt ở đây và tại sao tầng nhà này được đặt theo tên ông". Đây cũng là một cách làm hay để thay cho lời "Cảm ơn".

Ngoài ra, có rất nhiều cách làm sáng tạo để thể hiện lòng kính trọng và tri ân đối với những người tạo ra ảnh hưởng tích cực trong cuộc đời bạn mà không cần phải cầu kỳ như trên. Một lá thư hay mẩu ghi chú nhỏ không bao giờ bị xem nhẹ.

Dù bạn đang nắm giữ vai trò nào – doanh nhân, lãnh tụ tinh thần, cha mẹ, hay bất kỳ vai trò lãnh đạo nào, bạn không nên bỏ qua việc nói lời "Cảm ơn". Bạn có thể cảm ơn con bạn vì đã học tập chăm chỉ ở trường, tặng cho chúng món quà đặc biệt vì kết quả

học tập tốt, tổ chức tiệc ăn mừng lễ tốt nghiệp, dành cho con một ngày đặc biệt nào đó, v.v. Tuy nhiên, đối với con cái, thời gian là món quà giá trị nhất mà bậc làm cha mẹ có thể trao tặng. Tôi còn nhớ lúc Doug mười hai tuổi, đó cũng là thời gian tôi bận rộn gầy dựng sự nghiệp. Doug cứ trách tôi: "Ba không bao giờ về nhà". Tôi bảo: "Có mà. Ba ở nhà rất nhiều". Nó không đồng tình: "Ba chờ chút, con sẽ đi lấy lịch cho ba xem". Thằng bé có một tờ lịch treo đằng sau cánh cửa tủ đựng đồ ăn trong bếp, tờ lịch đánh dấu chéo (x) vào những ngày tôi đi vắng. Ngạc nhiên chưa! Quả thật thời gian mới là món quà quý giá nhất. Tấm lịch của Doug đã làm tôi "sáng" ra, thấy được tầm quan trọng của việc hiện diện ở nhà, "tổ ấm" thân thương, và có mặt trong cuộc đời của các con. Một trong những cách tôi dành thời gian ở bên bọn trẻ trong lúc bận rộn với những chuyến công tác xa nhà là dẫn chúng theo cùng. Tôi dẫn theo một đứa vào mỗi chuyến công tác ra nước ngoài. Con trai đầu của tôi, Dick, có chuyến đi đầu tiên đến nước Úc, và lần lượt từng đứa một sẽ đi cùng tôi trong chuyến công tác kéo dài từ hai đến ba tuần. Giáo viên của chúng thường không hài lòng về điều đó, nhưng vợ chồng tôi lại cảm thấy những chuyến đi chính là cơ hội giáo dục lý tưởng, đồng thời cho tôi khoảng thời gian tuyệt vời được ở bên con.

Cùng với việc tri ân những người mà ta cảm kích hay những người tốt bụng đã giúp đỡ ta, ta cũng cần lưu ý đến thái độ của mình đối với họ. Lời "Cảm ơn" sẽ không bao giờ vơi cạn khi ta sử dụng càng nhiều.

Chúng ta thường chậm trễ nói lời "Cảm ơn" nhưng lại nhanh chóng than phiền. Có lẽ do quá tập trung vào bản thân và bận rộn với cuộc sống riêng nên ta đã quên gởi đi những lời hàm ơn vô cùng hữu ích. Chúng ta có xu hướng xem sự may mắn và hạnh phúc của mình là điều hiển nhiên, giống như câu chuyện về một người chủ nhà thuê công ty bất động sản viết mẩu quảng cáo rao bán căn nhà mình đang ở. Sau khi đọc xong mẩu quảng cáo nêu lên những đặc điểm đáng chú ý của ngôi nhà mình trên báo, ông đã gọi cho công ty bất động sản để hồi lại ý định bán nhà. Khi được hỏi điều gì đã làm ông thay đổi quyết định, người chủ nhà nói: "Đọc xong mẩu quảng cáo của anh, tôi mới nhận ra tôi đang sống trong căn nhà mà tôi luôn mơ ước sở hữu".

Câu chuyện trên tương tự như điều mà Norman Vincent Peale đã thuyết giảng trong nhiều năm – nếu bạn lo lắng về các vấn đề rắc rối của mình và cảm thấy khó tập trung vào những điều tích cực thì hãy "Thoát khỏi bản thân", bắt đầu suy nghĩ về những điều khác. Bất kể những điều may mắn, tốt lành xuất hiện quanh ta

mỗi ngày, chúng ta vẫn cứ săm soi tìm kiếm cái gì đó để than phiền. Nếu chịu nghĩ về ai đó kém may mắn hơn mình và giúp đỡ họ, ta sẽ cảm thấy trân trọng vô cùng những điều kiện thuận lợi bản thân đang có. Peale tin tưởng rằng những con người thật sự vĩ đại thường sống khác bình thường vì họ có thói quen nghĩ về người khác và sẵn sàng hỗ trợ nếu cần. Khi ta làm việc tốt cho người khác, ta sẽ cảm thấy biết ơn và cảm kích nhiều hơn nữa những ai đã từng giúp ta.

Có một câu chuyện kể về một nhóm nông dân ngồi xung quanh lò sưởi trong một tiệm tạp hóa khi ngoài trời đang có bão. Người đầu tiên mở lời: "Này, các anh còn nhớ vào năm 1970 chúng ta đã có một trận hạn hán tồi tệ không? Khi đó mùa màng thất bát và mọi thứ cháy khô trên các cánh đồng". Mọi người đều gật gù đồng ý, rồi một người nữa góp thêm: "Đến năm 1984, cây cối đang phát triển xanh tốt thì đột nhiên không có lấy một giọt mưa nào, thế là mọi thứ lại bị khô cháy trên cánh đồng?". Và tất cả đều nhớ đến sự kiện đó. Cuối cùng, một người nông dân lớn tuổi nói: "Đúng rồi, nhưng đừng quên năm 1987 nhé! Đó là một năm tuyệt vời. Chúng ta đã có một vụ mùa bội thu và mọi thứ diễn ra rất êm đẹp. Tuy nhiên nó đã vắt kiệt chất dinh dưỡng trong đất của chúng ta".

Thế đấy, cũng giống như câu chuyện trên, đôi khi ta cảm thấy khó khăn trong việc biết ơn, trân quý những điều tốt đẹp. Vì vậy, nếu con bạn học được những điều mới mẻ ở trường, hãy cảm ơn các giáo viên đã dạy dỗ chúng. Nếu bạn có những ký ức êm ái thời tuổi thơ – nền tảng để bạn trở thành một người hữu ích sau này, hãy nhớ đến công ơn của cha mẹ. Hãy cảm ơn ông bà của bạn vì những hiểu biết sáng suốt từ sự trải đời của họ. Cảm ơn sếp vì công việc bạn đang làm, v.v.

Nếu bạn cảm thấy bình yên và an toàn trong ngôi nhà, cộng đồng và đất nước của mình, hãy cảm ơn những người hàng xóm, những anh cảnh sát hay những anh lính đang làm nhiệm vụ. Hãy cảm ơn người đồng nghiệp khi họ hỗ trợ bạn hoàn thành công việc.

Hai tiếng "Cảm ơn" không chỉ là lời nói đầu môi, ta cần có thái độ trân trọng, biết ơn những phúc lành mà Tạo hóa đã hào phóng ban tặng. Đừng quên chia sẻ phúc lành đó với những người kém may mắn và bất hạnh hơn mình.

Tôi tin rằng lòng tri ân có sức mạnh vô cùng to lớn và là một trong những chìa khóa mở ra một xã hội tốt đẹp, tích cực hơn.

7
"TÔI CẦN BẠN"

"Tôi cần bạn" là câu nói chứa đầy sức mạnh, thừa nhận rằng chúng ta là những tạo vật thiêng liêng của Tạo hóa, mỗi người hiện hữu trên thế giới này với những mục đích và nhu cầu riêng. Không ai là "người thừa". Mỗi người giống như một bộ phận của động cơ phản lực, phối hợp với các bộ phận khác để đưa khối kim loại khổng lồ bay cao trên bầu trời; giống như một nhạc cụ không thể thiếu để tạo nên dàn nhạc giao hưởng.

Năm tôi 71 tuổi, tôi cần được ghép tim để có thể duy trì sự sống. Chúng tôi đã gọi điện đến từng trung tâm tim mạch khắp cả nước, nhưng vì tôi quá lớn tuổi nên không nơi nào đồng ý giúp. Cuối cùng Ngài (Sir) Magdi Yacoub, giáo sư, bác sĩ chuyên khoa phẫu thuật tim mạch và lồng ngực của bệnh viện Harefield ở London, đã đồng ý xem xét trường hợp của tôi. Tôi đã gặp ông ở London vì trước tiên ông muốn xác định liệu tôi có khả năng sống sót sau khi ghép tim hay không. Ông nói: "Tôi biết ông đã phải chịu đựng nhiều đến mức nào, nên trước khi tiến hành ca phẫu thuật này, tôi cần biết liệu ông đã chuẩn bị tinh thần cho nó chưa".

Điều chính yếu ông muốn hỏi tôi là: "Liệu ông có lý do nào đó để tiếp tục sống không?". Lúc đó, Helen và hai con trai tôi đang ở bên cạnh tôi – ba "lý do" đang đứng sờ sờ ngay đấy! Sau một hồi lâu đối thoại để đánh giá tình hình, ông đã nhận lời điều trị cho tôi. Ơn Trời! Ông ấy đã đồng ý. Tôi thật sự cần đến ông, người duy nhất trên thế giới có thể cứu sống tôi. May mắn thay, sau năm tháng chờ đợi, tôi đã được cấy ghép quả tim mới. Quá trình điều trị là một bài học khác về đức tin nhiệm màu đã che chở cuộc đời tôi, vì một người nhận được quả tim ở tuổi 71 là điều không thể có ở nước Mỹ và lại rất hiếm ở nước Anh. Chỉ riêng việc tìm thấy một vị bác sĩ sẵn sàng xem xét trường hợp của tôi cũng đã là điều không thể tin nổi.

Một thử thách khác nữa chính là loại máu hiếm thấy của tôi, điều đã giới hạn khả năng tìm thấy người hiến tim có cùng nhóm máu như tôi. Nhưng bác sĩ bảo tôi thật sự may mắn khi mang nhóm máu AB, vì bệnh viện tình cờ có tim của những người hiến tim cùng nhóm máu với tôi nhưng chưa có người được cấy ghép nào thích hợp. Không có may mắn đó, tôi sẽ không có cơ hội được thay tim. Còn nữa, vì tôi là công dân Mỹ nên trái tim được hiến tặng phải là quả tim không tương thích với bất kỳ bệnh nhân người Anh nào đang chờ được cấy ghép. Rồi tình thế còn phức tạp hơn khi những đợt kiểm tra cho thấy quả tim được hiến tặng cần phải mở rộng tâm thất phải để thích hợp với trường hợp của tôi.

Trong thời gian chờ đợi, sức khỏe của tôi ngày càng suy yếu. Bác sĩ chuyên khoa tim của tôi lúc đó là Emma Birk đã tìm thấy một người tình nguyện hiến tim. Một phụ nữ ở cùng bệnh viện cần cấy ghép một lá phổi, nhưng các bác sĩ phẫu thuật thường thích cấy ghép đồng thời cả phổi và tim hơn. Bệnh viện đã chỉ định ghép một quả tim và hai lá phổi từ nạn nhân bị tai nạn ô tô cho người phụ nữ ấy. Thế là trái tim khỏe mạnh của cô trở nên dư thừa. Một sự dư thừa quý giá! Kỳ diệu hơn nữa là chính vấn đề về phổi của cô đã làm cho tâm thất phải rộng hơn bình thường.

Giống như việc tôi cần bác sĩ Yacoub, luôn có một người nào đó đang hy vọng, chờ đợi ở bạn. Mỗi người chúng ta đều cần thiết, đều đóng vai trò quan trọng với người khác. Hãy tin thế. Đừng ngần ngại nói với mọi người – người bạn đời, con cái, nhân viên, đồng nghiệp, người lao công,… – rằng "Tôi cần bạn".

"Không có cái tôi cá nhân nào trong một đội nhóm", tôi nghe điều này rất nhiều lần từ những người kinh doanh cùng Amway. Amway là công việc kinh doanh của chúng ta. Công việc kinh doanh này được xây dựng trên nguyên tắc thành công của mỗi cá nhân đóng góp cho thành công của tập thể. Mức độ thành công của mỗi người phụ thuộc vào sự thành công của những người xung quanh. Người thành công nhất là những người bảo trợ cho nhiều người thành công. Vì thế, "Tôi cần bạn" là câu nói tôi thường xuyên sử dụng và nhận thấy sức mạnh to lớn của nó trong việc khích lệ tinh thần nhiều người. Ai cũng nên biết rằng sự tồn tại của mình luôn là cần thiết. Hiếm ai có thể sống mà không cần bất kỳ sự tương trợ nào.

Hãy nghĩ về tất cả những người bạn đã hoặc đang cần trong cuộc sống. Họ có thể là cha mẹ bạn, người bạn đời, các thành viên trong nhóm, các đồng nghiệp… những người có thể giúp bạn chiến thắng hoặc hoàn thành nhiệm vụ. Họ có thể là người duy nhất ở

bên cạnh bạn suốt khoảng thời gian bạn cần đến họ nhất. Họ có thể là giáo viên, huấn luyện viên, cảnh sát, lính cứu hỏa, thợ sửa ống nước, vị thầy tâm linh nâng đỡ tinh thần bạn, người hàng xóm "tối lửa tắt đèn" có nhau, nhân viên bảo hiểm, hay vị bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho bạn. Và liệu có ai tự hỏi thực phẩm ta dùng hằng ngày có từ đâu, nhờ đâu mà bóng đèn điện có thể cháy sáng, nước sạch luôn sẵn có mỗi khi ta mở vòi.

Mỗi sớm mai thức dậy, nhìn thấy đường phố sạch sẽ, tôi biết những người công nhân vệ sinh đã thức cả đêm để quét dọn. Khi nghe cơ trưởng thông báo: "Chúng ta đã hạ cánh an toàn", tôi biết cả phi hành đoàn và nhân viên sân bay đã làm rất tốt công việc của họ. Vụ tấn công khủng bố ngày 11 tháng 9 năm 2001 đã nhắc nhở tất cả chúng ta rằng những người lính cứu hỏa và các nhân viên cảnh sát đã mạo hiểm tính mạng của mình để cứu người, họ vẫn làm công việc này dù chúng ta có nghĩ đến họ hay không.

Tôi luôn tâm niệm "Tôi cần bạn" bất cứ khi nào tôi bay. Là một phi công có bằng cấp và thường xuyên di chuyển bằng máy bay cá nhân, tôi đã quen thuộc với hệ thống kiểm soát không lưu nhằm giúp cho các máy bay không va chạm nhau, nhất là khi bay qua Đại Tây Dương. Ra-đa dò tìm không hoạt động trên biển, do vậy thậm chí những phi công giỏi nhất cũng phải hoàn toàn phụ thuộc vào sự hướng dẫn của những kiểm soát viên không lưu. Các phi công phải đều đặn báo cáo cho kiểm soát viên không lưu vị trí của họ tại các điểm quy định được thiết lập trên Đại Tây Dương. Xung quanh họ luôn có những chiếc máy bay khác đang vận hành. Người phi công không thể nhìn thấy những chiếc máy bay ấy, nhưng vì tất cả các phi công đều báo cáo vị trí của họ và thời gian khi họ đến mỗi điểm quy định, nên kiểm soát viên không lưu biết được vị trí của từng chiếc máy bay. Cuộc sống của hàng triệu người phụ thuộc vào những kỹ năng của một số ít người có vai trò vô cùng quan trọng.

Vào năm 2000, một ủy ban được giao nhiệm vụ thực hiện dự án kỷ niệm thiên niên kỷ. Ủy ban này đã quyết định chuyển đổi một phần đất của khu công nghiệp thành công viên để khi hoàn thành nó sẽ có diện tích lớn gấp đôi công viên Trung tâm (Central Park) ở thành phố New York.

Dự án đó, công viên Thiên niên kỷ (Millennium Park) ngày nay mang dáng dấp một bãi biển mini với những nhà nghỉ nằm sát bên "bờ biển", những con đường mòn tự nhiên, những căn lều cắm trại, các khu vực vui chơi dành cho trẻ em và những hồ nước tự nhiên có thể chèo xuồng, câu cá. Nhiều kế hoạch tham vọng

vẫn còn được lưu lại trên bản vẽ đợi ngày hoàn thành. Dự án này sẽ không thể trở thành hiện thực nếu không có sự tận tình, chu đáo của một tình nguyện viên đặc biệt – Peter Secchia, cựu đại sứ Mỹ tại Ý, một doanh nhân nổi tiếng trong cộng đồng chúng tôi. Ông đã đảm nhận dự án này trong thời gian nghỉ hưu. Ông tích cực tổ chức các hoạt động quảng bá hình ảnh, phát động gây quỹ, làm việc với chính quyền và các doanh nghiệp nhằm kêu gọi sự giúp đỡ để hiện thực hóa dự án. Hai thành viên xuất chúng khác trong cộng đồng là David Frey và John Canepa cũng tình nguyện cống hiến thời gian và tài năng của mình cho dự án.

Đó là những ví dụ điển hình về kiểu người mà chúng ta cần. Hãy quan sát cuộc sống quanh ta và thử nghĩ xem điều gì xảy ra nếu không có những người thiện nguyện này.

Cuộc sống chúng ta cần đến sự giúp đỡ của quá nhiều người đến nỗi chúng ta có xu hướng cho rằng họ làm vậy là lẽ đương nhiên. Hãy nghĩ về những nhân viên vệ sinh đường phố, thế giới sẽ ra sao nếu không có họ.

Sau đây là ví dụ điển hình cho phương châm sống "Tôi cần bạn". Mùa hè năm đó, gia đình tôi đến nghỉ dưỡng trong một ngôi nhà với nét kiến trúc điền viên, dân dã. Khu phố này có một nhân viên thu dọn rác rất tuyệt vời. Ông ấy cực kỳ đúng giờ. Ông không hề gây ra tiếng ồn khi trút rác từ thùng chứa vào xe chở, hay khi đóng nắp thùng rác lại. Sáng sớm nào cũng vậy, ông đi hết một vòng khu phố để làm công việc thường nhật của mình, nhưng vẫn tôn trọng giấc ngủ của mọi người. Một sáng nọ, tôi thức dậy lúc năm giờ rưỡi, cũng là thời gian ông đến. Tôi nói với ông: "Tôi chỉ muốn nói với ông rằng công việc ông đang làm thật tuyệt vời và chúng tôi rất cần ông ở đây". Ông chỉ trao cho tôi một cái nhìn xa lạ và tiếp tục nhiệm vụ.

Tuần tiếp theo tôi chủ định thức dậy sớm lần nữa và chờ ông. Tôi xem ông đổ rác nhà tôi vào trong xe tải của ông. Tôi nói: "Ông đang làm một công việc tuyệt vời. Tôi chỉ muốn ông biết rằng chúng tôi rất cần đến công việc cao quý của ông và thật sự trân trọng việc ông làm". Lúc đó ông nhìn tôi và hỏi: "Ông đã có một đêm dài trắng giấc hay vừa bắt đầu một ngày mới vậy?". Tôi giải thích rằng tôi muốn dậy sớm chỉ để cho ông biết chúng tôi coi trọng công việc tuyệt vời mà ông đang làm.

Hôm khác tôi lại có được cơ hội – cơ hội cuối cùng – để trò chuyện với ông. Ông tâm sự: "Tôi đã làm công việc này 12 năm nay rồi và cho tới tận bây giờ chưa có ai nhận ra giá trị của việc làm này". Cả

khu phố có thể tồn tại được bao lâu nếu rác rưởi cứ chất đống ngày càng nhiều thêm? Chúng ta thường không trò chuyện với người đi gom rác, nhưng lại rất cần đến họ – cũng như ta cần nhiều người khác, những người mà ta thường cho việc họ làm là lẽ thường tình. Thật quan trọng khi nói "Tôi cần bạn"

– Tôi cần bàn bạc giải quyết vấn đề này; tôi cần bạn cùng làm việc với tôi; chúng tôi cần bạn trong công việc kinh doanh sắp tới; chúng tôi thật sự cần bạn ở đây vì bạn là một phần quan trọng trong cộng đồng chúng ta… Chẳng có gì sai trái hay đáng xấu hổ khi nói với người khác rằng bạn phụ thuộc vào họ. Jay và tôi cũng phải cần đến khách hàng trong công việc kinh doanh của mình. Vì thế chúng tôi thẳng thắn nói với họ chúng tôi cần họ, họ rất quan trọng đối với chúng tôi.

Chúng ta phải nương tựa vào rất nhiều người, nhưng gần như rất ít người trong số họ từng nghe bạn nói là bạn cần họ. Ta xem việc giúp đỡ của họ là chuyện đương nhiên và không nghĩ nhiều về họ. Không ai nắm giữ vị trí quản lý cấp cao có thể nói với người ở cương vị thấp hơn rằng: "Tôi không cần anh". Một công ty sẽ hoạt động ra sao nếu chỉ bao gồm toàn các chủ tịch? Giám đốc công ty không thể đi làm vào những ngày đông tuyết giá nếu không có nhân viên xúc tuyết giữ cho đường phố thông thoáng. Nhà máy sản xuất phải đóng cửa nếu không có những người công nhân tạo ra sản phẩm và bảo trì thiết bị máy móc. Tất cả đều cần đến nhau để tồn tại. Ít ai có thể sống cô lập quạnh quẽ một mình vì hầu như ta không thể sống mà không cần đến những người khác. Như nữ danh ca Barbra Streisand đã hát trong bài People, "Những ai cần đến người khác sẽ là người may mắn nhất trên thế giới"(11).

Ta sẽ hiểu được ý nghĩa của việc mình làm khi ta biết có ai đó đang cần mình. Hãy nghĩ đến những công việc mà người lựa chọn đảm nhiệm chúng mong muốn trở thành người cần thiết cho nhiều người như: giáo viên, cảnh sát, lính cứu hỏa, bác sĩ,...

Vì thế, tôi tin rằng chúng ta đều chia sẻ chung sứ mệnh động viên mọi người nhận thức được sự đóng góp của họ. Chẳng hạn có người hỏi tôi:

(11) Nguyên văn: People who need people are the luckiest people in the world.

"Công việc của anh là gì?", và tôi trả lời: "Tôi là một hoạt náo viên". Tôi chỉ đi vòng quanh và giúp mọi người thêm phấn khởi. Tôi cổ vũ tinh thần cho họ. Tôi chạy quanh, vỗ nhẹ vào lưng họ và nói

rằng họ thật tuyệt. Amway được xây dựng và phát triển đến ngày nay là nhờ chúng tôi luôn quan tâm đến việc khích lệ tinh thần của mọi người. Chúng tôi nhắc nhở họ rằng họ thật tuyệt vời và họ có thể làm được nhiều hơn thế nữa.

"Tôi cần bạn" là câu nói chứa đầy sức mạnh, thừa nhận rằng chúng ta là những tạo vật thiêng liêng của Tạo hóa, mỗi người hiện hữu trên thế giới này với những mục đích và phục vụ cho những nhu cầu khác nhau. Không ai là "người thừa". Mỗi người giống như một bộ phận của động cơ phản lực, phối hợp với các bộ phận khác để đưa khối kim loại khổng lồ bay cao trên bầu trời; giống như một nhạc cụ không thể thiếu để tạo nên dàn nhạc giao hưởng, v.v.

Khi biết mình là người hữu ích, ta sẽ cảm thấy tốt hơn về bản thân, làm việc hiệu quả hơn, và thậm chí muốn cống hiến nhiều hơn nữa. Tôi rất thích đi dạo quanh các nhà máy sản xuất tại Amway. Tôi ngạc nhiên và say mê ngắm nhìn những cỗ máy, những dây chuyền sản xuất có thể trộn lẫn các thành phần với nhau để tạo thành sản phẩm, rồi đóng gói, dán nhãn, sẵn sàng chuyển đến tay người tiêu dùng. Nhưng tôi bị cuốn hút nhiều hơn ở trí tuệ của những người phát minh và những người tạo nên từng bộ phận, lắp ráp chúng thành chiếc máy hoàn chỉnh. Đáng chú ý nhất là những người công nhân đang làm việc tại đây, mỗi ngày họ đều đến đúng giờ và hoàn thành tốt công việc. Một khu phức hợp gồm nhà máy sản xuất và văn phòng trải dài hơn 1,6 km có thể vận hành tốt mỗi ngày nhờ vào sức lực của hàng ngàn con người thức dậy và chăm chỉ đi làm vào mỗi buổi sáng.

Khách tham quan nhà máy đều có nhận xét tốt về mối quan hệ giữa tôi với nhân viên. Họ chú ý đến cách tôi thể hiện sự quan tâm đến nhân viên, cách bắt chuyện, chào hỏi. Có những nhân viên bước ra khỏi dây chuyền sản xuất để bắt tay tôi hay ngước nhìn lên toét miệng cười và gọi to: "Chào anh, Rich". Tôi tin mối quan hệ này được xây dựng phần lớn dựa trên tinh thần vì ta cần nhau – chúng tôi cần họ làm việc để duy trì công ty và họ cần chúng tôi vì kế mưu sinh. Tôi để họ biết rằng nếu không có họ thì không một sản phẩm nào có thể được sản xuất. Biết bao nhà phân phối cũng cần đến họ vì công việc kinh doanh của mình. Tôi cho họ biết rằng tôi trân trọng giá trị của họ, bất kể công việc họ làm là gì.

Tôi tin mỗi người trên trái đất này đều tồn tại có mục đích và xứng đáng được tôn trọng.

Nhiều năm giữ vai trò lãnh đạo, tôi hiểu được tầm quan trọng của

việc truyền đạt thông điệp "Tôi cần bạn". Bất kỳ ai trở thành nhà lãnh đạo thành công và nhận được sự tôn trọng, ngưỡng mộ của thuộc cấp đều biết rằng bản thân mình luôn cần đến họ. Vậy mà càng bước lên đỉnh cao danh vọng, nhiều nhà lãnh đạo tỏ ra vô tình với những hậu phương đã hỗ trợ mình và nghĩ mình không còn cần đến họ nữa. Đó là một sai lầm nguy hại. Ở những tổ chức mà người ta thấy mình không còn hữu ích nữa, tổ chức đó tất sẽ thất bại hoặc sẽ gặp nhiều bất trắc. Không ai đủ độc lập để không cần đến người khác. Vậy, tại sao bạn không tạo ra bầu không khí lạc quan, tích cực ở nhà, ở nơi làm việc và trong cộng đồng bằng cách nói: "Tôi cần bạn"?

8

"TÔI TÍN NHIỆM BẠN"

Để tạo được ảnh hưởng tích cực nhất khi nói với ai đó rằng ta tin tưởng họ, trước hết bản thân ta phải là người đáng tin. Sự tín nhiệm có thể nhanh chóng bị đổ vỡ khi bạn không thực hiện đúng lời hứa. Lòng tin một khi đã mất thì rất khó lấy lại. Điều này đặc biệt đúng với trẻ nhỏ. Nếu bạn hứa sẽ làm điều gì đó cho trẻ, hãy chắc chắn rằng bạn sẽ thực hiện. Đó là cách xây dựng niềm tin nơi con trẻ. Nếu bạn không thể thực hiện điều bạn đã nói, hãy trung thực nói với chúng để chúng không nghĩ sai về bạn. Cho dù việc nói ra sự thật có đau đớn đến mấy thì chúng ta cũng vẫn phải thành thật.

Một người bạn kể cho tôi nghe về "Huân chương Tín nhiệm" của gia đình anh. Khi những đứa con của anh đến tuổi 21, chúng có đủ tư cách nhận huân chương này. Để có được huân chương, chúng cần xây dựng sự tín nhiệm trong gia đình và cộng đồng. Chúng phải lấy được lòng tin của cha mẹ bằng lối sống có quy củ, đi theo khuôn khổ các giá trị sống tốt đẹp và tránh xa những rắc rối. Bên cạnh đó, bản thân bậc làm cha làm mẹ cũng phải là tấm gương cho các con. Khi các thành viên trong gia đình quây quần lại bên nhau vào kỳ sinh nhật lần thứ 21 của người con nào đó, họ trao tặng "Huân chương Tín nhiệm" và tổ chức tiệc mừng vì thành tích này. Tôi nghĩ đây là một sáng kiến hay để thể hiện việc các thành viên gia đình có thể ủng hộ nhau bằng sự tin cậy và để đề cao giá trị của sự tin tưởng trong mối quan hệ.

Sự tiến bộ của xã hội phụ thuộc vào việc chúng ta tin rằng mỗi người sẽ làm tốt phần việc của mình, mọi người thành thật với nhau và biết giữ lời hứa. Nhiều người được giao phó những trọng trách lớn lao là nhờ vào sự tín nhiệm. Hầu hết những hoạt động trong cuộc sống – như lái xe, làm việc, mua sắm, giao dịch ngân hàng, hôn nhân, mối quan hệ gia đình, mối quan hệ với chòm

xóm láng giềng,... – đều được dựa trên sự tin cậy (ở mức độ khác nhau). Thật sự chẳng ai muốn giao thiệp với người không đáng tin. Và chắc chắn ta sẽ không sẵn lòng "đầu quân" cho người lãnh đạo kém tin cậy.

Tin cậy là một phẩm chất quan trọng trong lãnh đạo. Để trở thành một nhà lãnh đạo giỏi, bạn phải là người đáng tin cậy. Vai trò lãnh đạo cần bắt đầu trước tiên từ gia đình, nơi đòi hỏi thành viên đó phải là người đáng tin và mẫu mực. Trong gia đình, chính cha mẹ nắm giữ vai trò "đầu tàu". Con cái cần biết chúng có thể trông cậy ở ta – những điều ta nói là đúng, và cuộc sống của ta đang đi đúng đường. Còn trong công việc, ta cần tin tưởng sếp của mình đang điều hành công ty một cách có đạo đức, hoạt động kinh doanh lành mạnh và đối xử công bằng với từng nhân viên.

Khi bạn đáng tin cậy, mọi người sẽ muốn được giống như bạn, muốn kết bạn, đồng hành cùng bạn, muốn cộng tác với bạn. Khi chọn đối tác hay cộng sự, đáng tin cậy cũng là đức tính ưu tiên hàng đầu.

Tôi đã xây dựng tất cả các mối quan hệ của mình dựa vào lòng tin cậy. Mọi công trình xây dựng ở Amway – từ nhà máy sản xuất quy mô nhỏ đầu tiên cho đến khu phức hợp các nhà máy lớn, tòa nhà văn phòng làm việc – đã ra đời chỉ bằng một cái bắt tay. Khách sạn Amway Grand Plaza được xây dựng dựa trên một cái bắt tay, chúng tôi chẳng ký kết bất kỳ bản hợp đồng nào. Dan Vos, nhà thầu của chúng tôi vào những ngày đầu, đưa cho Jay và tôi bản kế hoạch với các khoản chi phí ước lượng, rồi chúng tôi đồng ý: "Được rồi, hãy làm như vậy". Khi công trình hoàn thành, Dan tính tổng chi phí và bảo: "Đây là chi phí, còn đây là mười phần trăm của tôi". Anh ấy chỉ lấy số tiền thù lao là mười phần trăm tổng chi phí. Dự án xây dựng chỉ mới là một tòa nhà nhỏ thôi, vì thế không có nhiều mạo hiểm. Nhưng Dan đã thể hiện anh là một người đáng tin, và chúng tôi tiếp tục hợp tác cũng với thỏa thuận như vậy trong những công trình lớn khác.

Thật không may là không phải ai cũng như Dan. Chúng ta luôn phải đối phó với những người lươn lẹo, "nói một đằng, làm một nẻo", cố luồn lách để trục lợi cho bản thân. Vì những cá nhân này mà chúng ta trở nên ngờ vực hơn với những người lạ. Song may mắn là guồng máy xã hội vẫn tiếp tục vận hành bởi hầu hết mọi người đều muốn trở thành người đáng tin cậy.

Trong quan hệ cộng tác làm ăn giữa Jay và tôi, niềm tin thể hiện ở chỗ mỗi người có thể tự ra quyết định, chi tiêu bất cứ khoản nào,

và người còn lại sẽ luôn chấp nhận. Jay thường nói: "Ồ, nếu Rich đã ra quyết định rồi, với tôi không có vấn đề gì nữa", còn tôi thì nói: "Được rồi, mọi chuyện vậy là ổn. Cứ tiến hành theo bất cứ điều gì anh Jay bảo. Nếu chỉ có mình anh ấy ở đây và tôi vắng mặt, vậy thì anh ấy sẽ là người quyết định".

Sự tín nhiệm lớn dần theo trải nghiệm sống. Niềm tin của tôi ở Jay được hình thành ngay từ lúc bắt đầu tình bạn giữa chúng tôi. Chúng tôi đã trao đổi về ý tưởng cùng nhau kinh doanh khi còn học phổ thông. Vậy, chúng tôi sẽ kinh doanh cái gì đây? Trên thực tế, khi Jay bắt đầu công việc kinh doanh trong lĩnh vực hàng không thì tôi vẫn đang trong quân ngũ, công tác ở nước ngoài ngay sau Thế chiến thứ II. Jay về nước sớm hơn tôi và lúc đó đang loay hoay tìm cách mở trường dạy lái máy bay, vì chúng tôi tin rằng ngành hàng không sẽ phát triển mạnh mẽ sau chiến tranh. Với quá nhiều máy bay và phi công phục vụ trong cuộc chiến, chúng tôi hình dung ra viễn cảnh mỗi gia đình sẽ có một chiếc máy bay riêng ở ngay sân sau nhà mình. Điều đó không bao giờ xảy ra, nhưng ngành công nghiệp hàng không vẫn phát triển lớn mạnh.

Tôi vẫn đang ở trên quần đảo Mariana(12) khi Jay gởi cho tôi lá thư bảo rằng có người dự định xây dựng một sân bay mới ở phía bắc thành phố, trong một cộng đồng nhỏ. Người chủ sân bay đang thu hút các nhà đầu tư để đưa sân bay vào hoạt động, dạy lái máy bay và cung cấp những dịch vụ bay khác. Vì thế tôi nhờ cha tôi đưa Jay 700 đô-la, đó là toàn bộ số tiền tôi tích cóp được từ khoản lương 60 đô-la hàng tháng khi phục vụ trong Lực lượng Không quân. Việc giao hết số tiền tiết kiệm của mình mà không thắc mắc gì đã nói hộ tôi rằng: "Tôi tin cậy anh, Jay ạ".

(12) Một quần đảo hình vòng cung được tạo thành bởi 15 ngọn núi lửa, ở Tây Bắc Thái Bình Dương. Quần đảo nằm ở phía nam Nhật Bản, phía bắc New Guinea và ở phía đông biển Philippines.

Sự tin tưởng là yếu tố vô cùng quan trọng trong tình bạn, nhưng bên cạnh đó mọi người trong cộng đồng cũng cần tạo lòng tin cho nhau. Nếu không tin cậy nhau, doanh nghiệp khó có thể hoạt động bởi vì các hợp đồng sẽ chẳng có tính ràng buộc nào cả. Giao thông bị đình trệ vì sự hồ nghi liệu những tài xế khác có tuân thủ luật lệ hay không. Cha mẹ không cho con cái đến trường nếu không thoát khỏi nỗi nghi ngờ về giáo viên của chúng. Bánh xe bật ra và đoàn tàu không thể chạy đúng giờ trong bất kỳ tổ chức nào, xã hội nào hay mối quan hệ nào không có sự tin tưởng – dù đó là mối quan hệ giữa các cặp vợ chồng, trong nội bộ một tổ chức,

hay ở trường học. Nếu bạn không thể tin tưởng người giáo viên trong việc truyền thụ kiến thức hay nghi ngờ việc cho điểm là không công bằng nghĩa là niềm tin đã bị phá vỡ. Nếu chúng ta không thể tin tưởng nhà cầm quyền hoặc những người mang bên mình trách nhiệm to lớn – từ các nhân viên cảnh sát đến các thành viên chính phủ –, chúng ta sẽ đánh mất sự gắn kết trong xã hội.

Doanh nghiệp, xã hội và thế giới vận hành dựa trên lòng tin cậy. Khi các quốc gia thất bại trong việc xây dựng mối quan hệ song phương hay đa phương, thì rào cản thường gặp là do thiếu tin tưởng.

Do phải gánh chịu hậu quả từ những lời quảng cáo sai sự thật, những lời hứa "gió bay" hoặc những người không đáng tin cậy nên chúng ta luôn giữ thế phòng thủ nghi ngờ. Vì thế ta đã bổ sung thêm những lời thề thốt hay hành động nhằm làm cho mọi người biết là ta trung thực. Nhưng có cần phải làm như thế không? Trong một xã hội tràn đầy sự tin tưởng, chỉ riêng lời nói thôi cũng đã đủ "trọng lượng" rồi.

Lãnh đạo một tập đoàn toàn cầu với hàng triệu nhà phân phối, tôi phải khắc ghi một điều rằng hầu hết mọi người đều đáng tin và tôi cần đặt niềm tin nơi họ. Tôi trông cậy vào những con người xa lạ ở cách xa nửa vòng trái đất. Chúng tôi đóng gói một kiện hàng vận chuyển sản phẩm

Amway được sản xuất tại các nhà máy ở Ada, bang Michigan; đặt kiện hàng lên xe tải hay tàu lửa để chuyển đến Bờ Tây nước Mỹ; rồi chúng sẽ được tàu đưa sang Tokyo, Nhật Bản. Từ đó, hàng hóa lại được phân phối đi khắp châu Á, hay một số sản phẩm có thể được chuyển tiếp sang những chiếc tàu lớn khác đi đến thành phố Sydney, nước Úc. Rồi sản phẩm được gởi đến các nhà phân phối khắp nước Úc. Chắc chắn tôi sẽ "ăn không ngon, ngủ không yên" nếu không tin tưởng vào những người cam đoan rằng tất cả sản phẩm được chuyển đến đúng người và đúng hạn.

Người biết giữ đúng lời hứa là người đáng tín nhiệm. Từ rất sớm, tôi đã học được bài học là sự thành công trong kinh doanh phụ thuộc nhiều vào nguyên tắc đơn giản ấy. Sản phẩm đầu tiên của Amway là L.O.C (Liquid Organic Cleaner – nước tẩy rửa hữu cơ), được sản xuất bởi một nhà sản xuất "non" kinh nghiệm ở thành phố Detroit. Đó là công ty đầu tiên mà chúng tôi hợp tác và cách làm việc của người chủ đã thể hiện anh là một người hoàn toàn không đáng tin. Anh ta không thể sản xuất đồng nhất một mẫu

sản phẩm. Loạt sản phẩm đầu tiên anh bán cho chúng tôi có nắp vặn màu đỏ, nhưng đợt đặt hàng sau là những cái nắp màu vàng, rồi lần tiếp đó nữa có nắp màu xanh. Thỉnh thoảng dung dịch tẩy rửa trong suốt, không màu, vài lần khác thì nó có màu vàng. Bản thân anh còn đang mắc nợ trong những vụ làm ăn trước đó nên toàn bộ số tiền chúng tôi trả cho anh đều được dùng để thanh toán các khoản nợ cũ; vì vậy mà anh không còn tiền để mua thêm nguyên liệu sản xuất.

Đôi khi, anh mua lại những chai đựng từ nhà cung cấp khác – còn nguyên nhãn mác của sản phẩm khác – rồi dán chồng nhãn hiệu của chúng tôi lên. Do anh thiếu uy tín như vậy nên chúng tôi buộc phải tìm một nhà cung cấp khác đảm bảo có thể sản xuất đồng nhất một loại sản phẩm. Nhưng nhà cung cấp đầu tiên lên án rằng chúng tôi đã đánh cắp công thức của anh ta và yêu cầu được bồi thường 250.000 đô-la. Jay và tôi đã phá lên cười vì nghĩ anh ta cho rằng công ty nhỏ bé của chúng tôi đáng giá đến mức đó! Qua sự việc này, chúng tôi đã học được vài bài học quan trọng. Chúng tôi cần những người hợp tác đáng tin cậy, có thể làm ra sản phẩm với chất lượng đồng nhất và giao hàng đúng hạn. Sản phẩm không thể tự rao bán chúng, cho nên công việc kinh doanh của chúng tôi "ăn nên làm ra" là dựa trên các mối quan hệ đã được xây dựng bấy lâu nay và lòng tin của khách hàng. Amway ngày nay sản xuất hàng trăm sản phẩm, song chúng tôi vẫn luôn luôn kiểm soát chặt chẽ chất lượng đầu ra không chỉ để có thể bán hết hàng, mà còn đảm bảo khách hàng sẽ hài lòng với hàng hóa của chúng tôi. Người tiêu dùng có thói quen là khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ tốt, họ thường giới thiệu cho người thân, bạn bè và những người xung quanh. Áp dụng theo phương thức kinh doanh đặc biệt này, tất cả sản phẩm của Amway được bán cho những người quen biết. Họ mua hàng từ những người mà họ có thể tin tưởng.

Lòng tin cậy giữa con người với nhau được xây dựng dựa trên "Quy tắc Vàng": Người khác sẽ đối xử với ta theo cách mà ta đã đối xử với họ. Tôi tự hào rằng kế hoạch kinh doanh của chúng tôi chưa bao giờ bị đình trệ. Suốt 50 năm qua, các thành viên trong mạng lưới kinh doanh của Amway đã được tưởng thưởng xứng đáng căn cứ vào doanh số bán hàng của họ và doanh số bán sản phẩm của những người được họ bảo trợ. Nếu người nào đó bảo trợ cho một người mới trở thành một thành viên trong mạng lưới kinh doanh của Amway, người đó sẽ duy trì vai trò là người đỡ đầu, hay người bảo trợ. Đó cũng là biểu hiện của sự tin cậy, là trách nhiệm của người bảo trợ. Thậm chí sau khi người bảo trợ qua đời, chúng tôi vẫn tiếp tục trả cho con cháu họ khoản lợi tức mà người thân của họ đã tạo ra từ công việc kinh doanh cùng

công ty Amway.

Lời khẳng định "Tôi tín nhiệm bạn" thể hiện thái độ tôn trọng danh dự, giá trị của người đối diện – "Tôi tin bạn sẽ hoàn thành công việc này ngay cả khi tôi không có mặt ở đây", "Tôi biết bạn có tinh thần trách nhiệm cao", "Chắc chắn bạn sẽ đến gặp tôi như đã hứa", "Tôi tin bạn sẽ hoàn trả khoản vay đó", "Tôi tin tưởng khi giao chìa khóa xe cho bạn"...

Để tạo được ảnh hưởng tích cực nhất khi nói với ai đó rằng ta tin tưởng họ, trước hết bản thân ta phải là người đáng tin. Sự tín nhiệm có thể nhanh chóng bị đổ vỡ khi bạn không thực hiện đúng lời hứa. Lòng tin một khi đã mất thì rất khó lấy lại. Điều này đặc biệt đúng với trẻ nhỏ. Nếu bạn hứa sẽ làm điều gì đó cho trẻ, hãy chắc chắn rằng bạn sẽ thực hiện. Đó là cách xây dựng niềm tin nơi con trẻ. Nếu bạn không thể thực hiện điều bạn đã nói, hãy trung thực nói với chúng để chúng không nghĩ sai về bạn. Cho dù việc nói ra sự thật có đau đớn đến mấy thì chúng ta cũng vẫn phải thành thật.

Hồi còn bé, mỗi lần tôi hỏi xin cái gì, cha mẹ tôi thường bảo: "Con biết là nhà mình không thể mua được món hàng đó mà". Đó là một câu trả lời thành thật và dễ dàng. Sự chân thật rất quan trọng, nó giúp người khác tin tưởng những gì ta nói sau này. Ngoài ra, ta cũng cần suy nghĩ kỹ trước khi hứa hẹn điều gì.

Đôi khi, đối tác làm ăn đã rắp tâm lừa gạt bạn, họ không cung cấp đầy đủ thông tin lúc chào hàng và bắt đầu làm việc cẩu thả ngay khi "câu" được một khách hàng như bạn thì họ đã phản bội lòng tin của bạn. Tôi từng lái thuyền rất nhiều lần trong cuộc đời, nên có thể so sánh mối nguy hiểm của việc mất đi sự tín nhiệm trong xã hội với việc mất lòng tin khi đang ở trên thuyền. Lái thuyền buồm là bộ môn thể thao mạo hiểm đòi hỏi tinh thần đồng đội cao. Một chiếc thuyền buồm lớn có nhiều bộ phận chuyển động và rất nhiều bộ phận trong số đó có thể gặp trục trặc và gây thương tích cho con người khi có gió to.

Mới đây, tôi có nói chuyện với một thanh niên từng tham gia cuộc đua cùng chúng tôi. Nhiệm vụ của cậu là phải luôn chuẩn bị tinh thần leo lên cột buồm cao để gỡ rối mấy sợi dây kéo buồm hoặc chỉnh lại cánh buồm bị kẹt. Cậu phải đối mặt với viễn cảnh sợi dây mà mình đang nắm có thể đột nhiên kéo bật cậu bay lên đỉnh cột buồm hoặc quật cậu ngã xuống boong tàu. Cậu cũng chia sẻ kinh nghiệm rằng có lần sợi dây nối với đỉnh cột buồm bất ngờ kéo cậu lên đỉnh. Lúc đó chiếc thuyền chao đảo dữ dội trong cơn bão, dưới

bầu trời sấm chớp ầm vang. Ở trên đỉnh cột buồm, cậu cố gắng gỡ chiếc buồm bị mắc kẹt, bất chợt cậu mất thế, bị vướng vào sợi dây và treo lơ lửng trên không. Cậu đã kiệt sức vì lạnh. Mỗi lần con thuyền rung lắc, cậu bị đu đưa theo và va người vào cột buồm. Đến khi các thành viên còn lại trong đoàn có thể kéo cậu xuống, người cậu thật sự đã bị bầm dập do va chạm và cậu rơi vào trạng thái bất tỉnh. Với tốc độ khoảng bảy hoặc tám hải lý một giờ, còn mất hàng giờ đồng hồ nữa thuyền mới đến cảng. Đến nơi, họ đưa cậu ấy vào bệnh viện để chữa trị ngay.

Trên "con thuyền đời" cũng vậy, không phải lúc nào cũng "trời yên, biển lặng". Những hiểm nguy, gian khó, những cơn bão tố, sóng gió cuộc đời có thể xuất hiện vào mọi lúc. Lái thuyền buồm là một công việc mang tính đồng đội, phải có sự tin cậy, phối hợp hành động giữa người lái thuyền, người thuyền trưởng ra hiệu lệnh, người hoa tiêu và thủy thủ đoàn – những người phụ trách kéo, điều chỉnh các cánh buồm, tháo những sợi dây buồm bị mắc kẹt. Họ phải tin tưởng lẫn nhau để mỗi người làm tốt phần việc của mình, bởi vì chỉ một lỗi nhỏ thôi cũng có thể đánh đắm cả con thuyền. Cho nên trong cuộc sống, ta cần tin cậy những người hiểu biết nhiều hơn ta, tin rằng người khác sẽ chịu trách nhiệm cho phần việc của họ và không làm gì tai hại.

Trong đội bóng Orlando Magic, tính quên mình, gạt qua một bên những toan tính cá nhân là một hình thái biểu hiện khác của sự tin tưởng. Mọi cầu thủ đều muốn nâng cao thành tích của mình và tích cực ghi điểm. Nhưng nếu anh ta không ở thế thuận lợi để ném bóng thẳng vào rổ thì phải chuyền bóng ngay cho đồng đội, mặc dù bản thân thật sự rất muốn tự ghi điểm. Bên cạnh việc chuyền bóng, các cầu thủ cũng phải tỏ ra không vị kỷ bằng cách đứng dàn ra cả hai đầu sân. Bóng rổ thường khiến người chơi đuối sức vì các cầu thủ không ngừng di chuyển trong sân và nhanh chóng chuyển từ tấn công sang phòng thủ hay ngược lại. Cầu thủ cần ứng biến nhanh nhạy để có thể hoán đổi giữa vị trí phòng thủ sang tấn công, nhưng phải tuân thủ kỷ luật, vì dù sao họ vẫn là thành viên trong một đội bóng có sự phân chia rạch ròi vị trí, nhiệm vụ. Đây không phải là màn phô diễn khả năng của cá nhân. Tin tưởng có nghĩa là không ích kỷ – làm điều tốt nhất cho mọi người, dù có khi phải bỏ qua cơ hội tốt của riêng mình.

Sự tin cậy giúp thắt chặt mối quan hệ giữa những con người tương thuộc lẫn nhau. Nó giống như bản hợp đồng không thành văn trong gia đình, trong cuộc sống hôn nhân, ở nơi làm việc và trong cộng đồng. Tương tự như thủy thủ đoàn hoặc đội bóng rổ, xã hội của chúng ta vận hành dựa vào sự tín nhiệm. Tôi vẫn mong

chờ được nói với con cháu mình, với bạn bè hoặc với đối tác kinh doanh rằng “Tôi tín nhiệm bạn”.

9

" TÔI TÔN TRỌNG BẠN"

Mọi người đều có vai trò quan trọng trong cuộc sống. Vì vậy ta nên tôn trọng nhau nhiều hơn thay vì so độ tài năng và công việc của nhau. Những cuộc tranh cãi, so kè "Tôi giỏi hơn bạn", "Tôi khỏe hơn bạn"... chỉ thể hiện sự thiếu tôn trọng. Khi ta phân loại hay mang định kiến về người khác, ta đang gạt bỏ đi nhân phẩm của họ. So sánh hơn thua chẳng mang lại kết quả tốt đẹp gì. Nó khác với tinh thần cầu tiến của con người, vốn luôn tích cực.

Trao tôn trọng thì sẽ nhận được sự tôn trọng. Tôn trọng người khác cũng là tôn trọng chính mình!

Mọi người đều yêu mến cha tôi bởi vì ông cũng yêu mến và tôn trọng họ. Một trong những bài học giá trị nhất mà ông đã dạy tôi là mỗi người đều có giá trị và tài năng riêng. Bất luận họ là ai và họ làm gì, sự hiện hữu của họ sẽ có ý nghĩa quan trọng đối với người nào đó. Vì vậy, ta hãy tôn trọng họ.

Vận dụng những mệnh đề trong cuốn sách này cũng là cách bày tỏ lòng tôn trọng đối với những người chúng ta quen biết hoặc chỉ mới gặp gỡ. Khi ta bắt đầu nhận ra điều tích cực và phẩm chất tốt đẹp ở người khác, việc bày tỏ sự tôn trọng sẽ trở thành một thói quen. Sự tôn trọng có tính hai chiều. Bạn nhận được sự tôn trọng bằng cách trao đi sự tôn trọng. Người ta sẽ biết được khi nào bạn tôn trọng họ và khi nào thì không. Rất khó che giấu thái độ thiếu tôn trọng và mọi người có thể dễ dàng cảm nhận được thái độ của bạn dựa vào bản năng.

Tôi có một người bạn thường hay sắp xếp những tờ tiền giấy theo thứ tự giá trị và cẩn thận bỏ chúng vào trong ví của anh. Tôi thắc mắc tại sao anh kỹ lưỡng đến như vậy, anh bảo: "Tôi quý trọng đồng tiền, vì thế tôi đối xử với chúng bằng thái độ tôn trọng". Ước

gì việc thể hiện sự tôn trọng trong mối quan hệ giữa con người cũng có thể thực hiện dễ dàng như vậy!

Có hai loại người – loại người thứ nhất là những người bước vào phòng và nói: "Tôi đây!"; còn loại người thứ hai thì bước vào và nói: "A, bạn đây rồi!". Chúng ta cần trở thành loại người thứ hai. Lắng nghe người khác là một cách thể hiện sự tôn trọng. Chắc hẳn ai cũng đạt được thành công nhất định nào đó trong cuộc đời họ. Nếu bạn biết đặt câu hỏi và tìm hiểu chút ít về người đó, bạn sẽ tìm ra được lý do để nói: "Tôi tôn trọng bạn", hay "Tôi cảm phục bạn". Thỉnh thoảng, những người sắp đi dự tiệc hoặc tham dự một sự kiện nào đó có hỏi tôi: "Tôi nên nói gì đây?". Tôi chỉ khuyên họ nên đặt ra câu hỏi. Cuộc trò chuyện sẽ diễn ra suôn sẻ khi bạn biết khơi mào trước bằng những câu hỏi.

Mọi người nhận xét rằng tôi rất có tài ăn nói. Ngẫm lại, tôi nhận thấy tôi hầu như rất ít nói, nhưng tôi chủ động đặt câu hỏi. Chẳng hạn, có lần tôi nói chuyện với một đứa cháu gái trong cuộc họp mặt gia đình, tôi đã bắt đầu bằng một vài câu hỏi thăm như: "Mấy đứa con của cháu dạo này thế nào? Có một đứa vừa mới tốt nghiệp cấp ba phải không?"... Nhờ vậy mà tôi mới biết đứa con trai của cháu tốt nghiệp hạng thứ ba trong tổng số 600 học sinh lớp cuối cấp và được bốn trường đại học lớn cấp học bổng. Tuyệt vời, thành tích đó rất đáng được tôi tôn trọng! Khi cậu con trai tiến về phía tôi, tôi đã biết được kết quả học tập của nó nên nói ngay: "Chúc mừng cháu! Ông cảm phục cháu lắm!".

Khi con trai tôi, Dick, chạy đua vào chức thống đốc bang, có người khuyên rằng nó cần học cách gặp gỡ và chào hỏi trong vòng một phút. Các ứng cử viên cần phải bắt tay càng nhiều người càng tốt trong suốt chiến dịch tranh cử, nên việc chào hỏi mỗi người phải mất không quá một phút. Dick không quen với cách làm này vì nó thường xuyên nói chuyện với mọi người, đặt câu hỏi, lắng nghe, và nhìn vào mắt người đang nói chuyện. Dick được chỉ bảo phải tôn trọng người khác cho dù đó là ai. Thói quen giao tiếp này đã không giúp ích cho nó nhiều trong chiến dịch tranh cử, nhưng tôi tin Dick vẫn gây được thiện cảm – là người biết tôn trọng người khác bởi vì nó biết lắng nghe. Sự tôn trọng trở thành một phần trong bản chất con người khi ta thể hiện sự quan tâm đến ai đó và lắng nghe họ.

Rất dễ dàng tìm ra lý do để tôn trọng người khác bởi vì mọi người đều cảm thấy vui vẻ khi nói về bản thân mình. Bạn sẽ không thể dừng lại câu chuyện nếu hỏi thăm về cuộc sống của họ. Một số người chẳng bao giờ cảm thấy mệt mỏi khi bộc bạch những điều

họ nghĩ hay những việc họ làm. Song, cũng có những người "kín tiếng" hơn. Vì vậy, hỏi thăm ý kiến là một cách mở lời rất hay, gửi gắm qua đó cả thái độ tôn trọng. Nhiều khi trong lúc trò chuyện, có người không thể chờ đến lượt mình mà cứ nói xen vào để chia sẻ kinh nghiệm hoặc ý kiến cá nhân. Nguyên nhân sâu xa vẫn là do con người luôn muốn được tôn trọng, yêu mến và được đánh giá cao. Cho nên hãy nhận ra những nét tính cách tốt, những thành tích ở họ để có thể nói: "Thật tuyệt vời! Tôi khâm phục bạn lắm!".

Thể hiện thái độ vui vẻ, thích thú đối với người chúng ta gặp là một trong những cách thể hiện sự tôn trọng. Will Rogers(13) có lần đã nói: "Tôi chưa bao giờ gặp người nào mà tôi không thích". Câu nói đó có lẽ thật khó tin đối với những ai phải chịu đựng người đồng nghiệp khó tính, hoặc không muốn nhìn mặt gã hàng xóm khó ưa. Tôi cho rằng Will Rogers thuộc tuýp người thích thú khám phá những điều thú vị ở người đối diện để có thể cảm mến họ. Tuy nhiên, nếu như chúng ta không thể tìm thấy điều gì hay ở người khác để tôn trọng họ, hãy nắm bắt cơ hội trò chuyện với họ nhiều hơn.

(13) Will Rogers (1879 – 1935) là một danh hài, diễn viên nổi tiếng người Mỹ, đồng thời cũng là một nhà bình luận xã hội.

Tôi luôn bị người khác lôi cuốn và dành cho họ lòng cảm mến chân thành. Thậm chí tôi còn nghĩ ra một "trò chơi" nho nhỏ giúp mình hiểu nhiều hơn về những người mà tôi quen biết. Trò chơi này có tên là "Bạn ở trong cái Hộp!". Mỗi lần họp mặt gia đình hoặc bạn bè, chúng ta sẽ bỏ tên mọi người vào trong một cái hộp. Khi bốc trúng tên ai, người ấy sẽ kể cho mọi người nghe câu chuyện cuộc đời mình, còn mọi người thì đặt câu hỏi. Thật ngạc nhiên khi nhận thấy chúng ta biết quá ít về nhau, ngay cả đối với người bạn thân nhất của mình. Chúng ta có thể học hỏi được rất nhiều điều chỉ bằng cách lắng nghe.

Bên cạnh việc quan tâm và lắng nghe người khác, nhớ tên và nhớ mặt họ cũng là cách đơn giản thể hiện sự tôn trọng. Khi ai đó nhận ra ta và gọi đúng tên ta – đặc biệt người ấy lại là nhân vật quan trọng – ta sẽ cảm thấy mình được tôn trọng. Tôi rất tôn trọng Tổng thống George H. W. Bush. Khi tôi đi vào phòng gặp ông, ông sẽ nói: "Chào anh, Rich". Ông không cần phải nói câu "Tôi tôn trọng anh" bởi chỉ trong thủ đô Washington rộng lớn này đã có đến hàng ngàn người mà ông đã gặp, nhưng ông đã đặc biệt nhớ tên tôi. Nhiều người không để ý đến việc gọi đúng tên người khác, nhưng tôi lại nghĩ điều này vô cùng quan trọng trong việc

xây dựng mối quan hệ. Nếu tôi sắp đi dự một sự kiện và không biết tên của những người cùng tham dự, tôi sẽ cảm thấy có hơi chút ngượng ngùng. Với những sự kiện lớn, tôi thường xem lại danh sách các khách mời mà tôi chưa bao giờ gặp để ghi nhớ tên của họ. Khi tôi đến thăm nhà máy của Amway, mọi người luôn kêu lên thật to: "Chào anh, Rich". Vì vậy tôi tin rằng bầu không khí thân thiện được xây dựng dựa trên việc tôi đặc biệt nhớ tên của những người công nhân đó.

Khi ta tôn trọng mọi người, ta sẽ nhận được gì? Sự tôn trọng. Họ cũng là một phần trong cuộc đời ta. Tôn trọng nghĩa là tạm quên đi bản thân trong một lúc để nhận thức về người khác. Tôi đã luyện tập cách tôn trọng người khác như vậy suốt nhiều năm làm việc tại Amway, nhất là trong các cuộc họp với nhân viên. Chúng tôi tôn trọng ý kiến và khả năng của nhân viên mình, bởi trước hết chúng tôi tôn trọng họ với tư cách là con người. Chúng tôi cảm thấy họ nên có cơ hội được nói lên quan điểm và đề xuất kiến nghị. Bằng cách đặt câu hỏi và lắng nghe nhau, họ hiểu hơn về tôi và tôi cũng biết thêm nhiều điều ở họ. Họ hiểu rằng tôi không phải một gã tồi và tôi muốn đối xử công bằng với họ. Ngoài ra, chương trình

Hộp thư góp ý cũng là một cách làm hay thể hiện sự tôn trọng. Nếu ta phớt lờ mọi người do nghĩ mình hơn hẳn họ, ta đang phạm phải một sai lầm to lớn. Người có tầm ảnh hưởng quan trọng là người biết quan tâm đến những người khác và luôn tôn trọng mọi người.

Lòng tôn trọng thật sự sẽ không bị ảnh hưởng bởi bất kỳ rào cản kinh tế hay xã hội nào. Vào những ngày đầu thành lập công ty, chúng tôi có một nhân viên phụ trách công việc chăm sóc cây cối và dọn tuyết. Có lần tôi hỏi anh: "Harry này, anh làm việc rất tốt. Tại sao anh không ứng tuyển vào vị trí khác trong công ty để được thăng tiến chứ?". Anh bảo: "Không, tôi thích công việc này hơn. Tôi chỉ muốn làm việc ở ngoài này. Đừng lo lắng cho tôi. Đừng cố thăng chức cho tôi". Anh nói thế bởi anh cảm thấy mình thích hợp làm công việc này và anh được tôn trọng. Tôi thường xuyên hỏi thăm và khen ngợi công việc tuyệt vời mà anh đang làm để anh biết anh luôn được trân trọng.

Một trong những người lái xe tải của chúng tôi có kỹ năng lái xe làm chúng tôi khâm phục đến nỗi quyết định bổ nhiệm anh quản lý đội xe tải. Một năm sau, anh nói: "Hãy đưa tôi ra khỏi vị trí này, nó không phù hợp với tôi, tôi muốn lại được lái xe.". Anh có đủ lòng tự trọng để hiểu và nói ra điều gì mình thích, điều gì mình

không thích. Anh không thích thú việc giám sát người khác. Anh thích công việc lái xe! Anh cảm thấy mình được tôn trọng khi làm tròn công việc góp phần quan trọng vào sự thành công của công ty. Anh cảm thấy thoải mái trong môi trường làm việc mà sự tôn trọng không dựa trên vị trí hay danh xưng.

Khi ta xem mỗi người là một tạo vật thiêng liêng của Tạo hóa, sự hiện hữu của họ trên cuộc đời này đều có ý nghĩa, tức là ta đang đề cao tất cả mọi người, đối xử với họ theo cách mà bản thân ta cũng muốn được đối xử như vậy. Mọi người đều có vai trò quan trọng trong cuộc sống. Vì vậy ta nên tôn trọng nhau nhiều hơn thay vì so đọ tài năng và công việc của nhau. Những cuộc tranh cãi, so kè "Tôi giỏi hơn bạn", "Tôi khỏe hơn bạn"... chỉ thể hiện sự thiếu tôn trọng. Khi ta phân loại hay mang định kiến về người khác, ta đang gạt bỏ đi nhân phẩm của họ. So sánh hơn thua chẳng mang lại kết quả tốt đẹp gì. Nó khác với tinh thần cầu tiến của con người, vốn luôn tích cực.

Lòng tôn trọng thật sự cũng không bị ảnh hưởng bởi sự khác biệt về chính trị, tín ngưỡng, hay nguồn gốc xuất thân. Arthur Vandenberg, Thượng nghị sĩ bang Michigan từ năm 1928 đến năm 1951, là người nổi tiếng với kỹ năng thuyết phục hai đảng Dân chủ và Cộng hòa hoạt động theo hướng tôn trọng lẫn nhau để cùng giải quyết thông suốt vấn đề. Tip O'Neill, phát ngôn viên của Hạ viện Mỹ từ năm 1977 đến năm 1987, cũng là một bậc thầy với khả năng tương tự. Ông có thể làm cho những người tuy không đồng ý với một vấn đề nào đó tối thiểu cũng phải tỏ ra tôn trọng nhau. Chúng ta có thể bất đồng về quan điểm, nhưng không dựa vào đó để chê trách con người họ. Ta cần trau dồi nghệ thuật lắng nghe và thật lòng quan tâm đến người khác cùng với quan điểm của họ, khi đó ta mới có thể tự tin nói: "Tôi tôn trọng bạn".

Ta cũng cần tôn trọng những quyết định và cảm nhận của người khác, ngay cả khi những quyết định ấy đối lập với điều mà ta tin là có lợi nhất cho mình. Billy Donovan, huấn luyện viên trưởng đội Florida Gators, đã ký hợp đồng làm huấn luyện viên cho đội Orlando Magic sau khi đội Florida đoạt chức vô địch giải bóng rổ quốc gia NCAA năm 2007. Sự kiện ký kết hợp đồng được thông báo chính thức trong cuộc họp báo và được kênh truyền hình thể thao ESPN, các hãng thông tấn chuyên về thể thao đưa tin. Sau đó, anh đã đổi ý và quyết định ở lại thành phố Gainesville để tiếp tục huấn luyện cho đội bóng của trường hơn là tham dự giải bóng rổ nhà nghề NBA. Anh đã gọi điện giải thích cho tôi. Sau khi nghe anh nói, tôi bảo rằng mặc dù tôi không đồng ý với anh nhưng tôi tôn trọng mong muốn của anh và giải thoát anh khỏi bản hợp

đồng. Vài tuần sau, anh gọi điện cảm ơn chúng tôi về cách xử lý tình huống quá xuất sắc. Câu chuyện trên nhắc nhở ta phải luôn duy trì lòng tôn trọng trong mọi tình thế và theo mọi cách thức.

Bên cạnh lòng tin tưởng, tôn trọng cũng là điều mấu chốt quyết định sự thành công của tất cả các mối quan hệ, từ quan hệ hôn nhân, gia đình cho đến công việc, thể thao. Tôi thường trò chuyện với các cầu thủ đội Orlando Magic và khuyến khích họ tôn trọng nhau. Một môn thể thao đòi hỏi tinh thần đồng đội cao phải được xây dựng dựa trên thái độ tôn trọng đối với luật chơi và cả những cầu thủ cùng chơi. Huấn luyện viên xuất sắc luôn biết cách động viên các học trò của mình và nhận được sự tôn trọng từ họ. Trong bóng rổ, mặc dù mỗi cầu thủ đều muốn ghi điểm và tạo dựng danh tiếng cho riêng mình, nhưng anh ta cũng được khen ngợi cho việc hỗ trợ đồng đội, được công nhận tài năng và những đóng góp cá nhân. Hoạt động theo nhóm sẽ không thể diễn ra nếu không có sự tôn trọng, tin tưởng nhau, đặc biệt là trong thể thao và trong kinh doanh. Mối quan hệ cộng sự giữa tôi với Jay tồn tại được bởi vì chúng tôi biết tôn trọng nhau. Khi Jay hoặc tôi đi vắng, chúng tôi không bao giờ lo lắng về những việc sẽ xảy ra ở công ty vì mỗi chúng tôi, trong lúc người kia vắng mặt, có thể ra quyết định thay cho cả hai. Đó là sự tôn trọng.

Gia đình chính là cái nôi nuôi dưỡng, là nền tảng xây đắp nên giá trị của sự tôn trọng. Những bài học đầu tiên về lòng tôn trọng chính là tôn trọng ông bà, cha mẹ và anh chị em của mình. Dù trong gia đình nhỏ hoặc gia đình nhiều thế hệ, mỗi người đều phải biết quan tâm, ủng hộ, cổ vũ tinh thần và mong muốn điều tốt đẹp nhất cho các thành viên thân yêu. Đó mới là ý nghĩa tồn tại của gia đình.

Chúng tôi quyết định duy trì hình thức hoạt động của Amway là một công ty gia đình. Con trai tôi, Doug, hiện đang quản lý tập đoàn và các thành viên còn lại trong gia đình tôn trọng Doug với niềm tin rằng Doug sẽ đưa ra những quyết định đúng đắn. Giờ đây, chúng tôi chịu trách nhiệm đảm bảo cho thế hệ thứ ba hiểu được công việc kinh doanh của gia đình và biết rằng bản thân gia đình chúng tôi cũng đang có trách nhiệm với hàng triệu nhân viên và nhà phân phối – những người đáng được trân trọng.

Jay và tôi đã thành lập công ty Amway xuất phát từ ý tưởng rằng nhiều người ở nước Mỹ muốn có một công việc kinh doanh riêng của họ. Rồi sau này, chúng tôi nhận thấy nhiều người ở khắp nơi trên thế giới cũng có ý muốn tương tự. Tôn trọng người khác chính là yếu tố thuyết phục chúng tôi hoạt động theo mô hình

kinh doanh này.

Tôi hài lòng vì nhiều nhân viên cảm thấy họ được tôn trọng như thể họ là thành viên trong một gia đình. Nick Anderson từng là thành viên của đội Magic khi gia đình chúng tôi mua lại đội bóng. Khoảng một năm trước đây, cậu ấy tâm sự với tôi rằng chơi cho đội Magic là công việc duy nhất cậu thật sự yêu thích từ trước tới nay và cậu muốn quay trở lại với đội bóng nếu có bất kỳ vị trí nào còn khuyết. Với Nick, "Đội Magic là cuộc đời tôi, là gia đình của tôi". Nick có khả năng hòa đồng, kết nối tốt với người khác. Hiện giờ cậu ấy là đại sứ thiện chí cho đội tuyển Magic, với nhiệm vụ "truyền lửa" cho đội bóng. Tôi cảm thấy vui khi biết cậu muốn quay về đội Magic, về với "gia đình" của cậu. Tương tự như vậy, là một doanh nghiệp gia đình, chúng tôi muốn mọi người biết rằng họ luôn được tôn trọng.

Doanh nghiệp, mối quan hệ, hay bất kỳ tổ chức nào cũng sẽ tan rã nếu có sự tư lợi, thiếu tôn trọng giữa các thành viên. Qua nhiều năm quan sát, tôi nhận thấy đa số các tổ chức thường trải qua bốn giai đoạn: (1) xây dựng; (2) quản lý; (3) phòng thủ; (4) chỉ trích.

Ở giai đoạn đầu tiên, một người nào đó nảy sinh sáng kiến, nhìn thấy một viễn cảnh tương lai tốt đẹp và mong muốn biến nó thành hiện thực; những người khác đánh giá cao ý tưởng này và nhiệt tình tham gia xây dựng. Sang giai đoạn thứ hai, mọi người bắt đầu hướng thời gian và năng lượng vào việc tổ chức, quản lý những thứ đã được tạo ra trước đó. Giai đoạn ba là thời kỳ cạnh tranh và tập trung gìn giữ những gì đã được xây dựng. Đến giai đoạn thứ tư, tổ chức chuyển hướng tập trung vào nội bộ và các thành viên bắt đầu tranh cãi, đấu đá nhau nhằm chiếm thế "thượng phong"; họ chỉ trích nhau vì những khó khăn trở ngại hay kết quả không như mong đợi. Lòng say mê, hào hứng xây dựng và sáng tạo đã bị quên lãng, nay là lúc họ tranh giành "chiến lợi phẩm". Chính vì thế, chúng ta cần có những nhà lãnh đạo tích cực hơn, những người biết tôn trọng và được người khác tôn trọng để lèo lái tổ chức bước sang giai đoạn đổi mới, sáng tạo – giai đoạn xây dựng ở một cấp độ cao hơn.

Sẽ có những lúc chúng ta cảm thấy mình được tôn trọng và đôi khi lại cảm thấy bị thiếu tôn trọng. Tôi đã sớm hiểu được điều này và khám phá ra rằng cùng với việc trao và nhận sự tôn trọng, ta cũng cần học cách giữ thái độ tích cực khi đối mặt với những tình huống thiếu tôn trọng. Tôi vẫn còn nhớ cảm giác khi lần đầu tiên được một đám đông tôn trọng. Lúc đó tôi diễn thuyết chủ đề Bán hàng kiểu Mỹ. Tôi đã tự hỏi liệu bài nói chuyện của mình có đủ

hay, đủ sức thuyết phục để được tờ báo địa phương chú ý hay không. Và tôi cảm thấy hạnh phúc khi nó được đánh giá tốt. Điều đó thật quan trọng với tôi! Nó là dấu hiệu cho tôi biết nỗ lực của mình được ghi nhận.

Khi tôi có ảnh hưởng nhiều hơn trong cộng đồng và khi danh tiếng của tôi, với tư cách là người đồng sáng lập Amway, lan rộng thì tên tôi thường xuyên được đăng tải trên tờ báo địa phương. Tôi có quen với tổng biên tập tờ báo, và một ngày nọ tôi bảo anh: "Anh biết đấy, câu chuyện về Amway mà anh đã đăng trên trang bìa thật ra đâu có gì là quan trọng". "Không!", anh bảo, "Câu chuyện thì không, nhưng anh thì có đấy. Những chuyện liên quan đến anh đều là những tin tức quan trọng vì mức độ ảnh hưởng của anh trong cộng đồng". Dù sao, tôi cũng xem đây là biểu hiện của sự ưu ái và tôn trọng.

Vào những ngày đầu phát triển sản phẩm Nutrilite, chúng tôi cố gắng quảng cáo giúp các nhà phân phối trên mục rao vặt của các tờ báo. Mục quảng cáo ghi đơn giản là: "Kiếm 1.000 đô- la một tháng với việc làm bán thời gian. Huấn luyện hoàn toàn miễn phí". Nhiều tờ báo đã không cho đăng quảng cáo của chúng tôi vì chúng tôi không thể bảo đảm được khoản thu nhập hứa hẹn trên. Tôi trả lời rằng dù không thể bảo đảm được thu nhập nhưng chí ít chúng tôi đã tạo cơ hội cho những ai đang cần việc. Nhiều người tỏ ra thiếu tôn trọng Jay, tôi và Amway. Họ chế nhạo chúng tôi và cho rằng Amway sẽ không bao giờ hoạt động được. Chúng tôi học cách phớt lờ những người như thế. Nếu bạn tin vào điều bạn đang làm, bạn cần phải tiến về phía trước, bất chấp những người thiếu tôn trọng bạn, như câu nói "Dù ai nói ngả nói nghiêng, lòng ta vẫn vững như kiềng ba chân".

Người ta hành xử thiếu tôn trọng vì họ có cách nhìn tiêu cực về người khác. Một giám đốc ngân hàng tôi quen biết có lần nói với tôi rằng Amway sẽ không bao giờ hoạt động được vì mọi người không tin tưởng ở chúng tôi. Bởi theo cách kinh doanh của Amway, các nhà phân phối chịu trách nhiệm chuyển những khoản tiền thưởng hàng tháng đến những thành viên trong nhóm của họ. Cho nên ông ta hỏi tôi: "Điều gì khiến anh nghĩ rằng mọi người sẽ trả những khoản tiền thưởng đó?". Tôi bảo: "Bởi vì bản chất của con người là trung thực". Amway bảo đảm chi trả đầy đủ các khoản tiền thưởng, và rất hiếm khi chúng tôi gặp trường hợp nhà phân phối "quỵt" tiền thưởng của các thành viên trong nhóm. Điều đó thể hiện sức mạnh của sự tôn trọng và tin tưởng.

Tôi hiểu được rằng cách thức hiệu quả, lành mạnh để vượt qua sự thiếu tôn trọng đơn giản là hãy trao đi sự tôn trọng. Nhiều năm về trước, khi tôi đến nước Úc với tư cách là người thách đấu trong giải đua thuyền buồm America's Cup, người Úc đã đối xử với đội tuyển Mỹ với thái độ thù địch. Câu lạc bộ Thuyền buồm New York đã bị lăng mạ trong suốt nhiều năm vì đã để vuột chiếc cúp vào tay người Úc. Vì thế, người dân Úc xem người Mỹ như những kẻ dám làm bất cứ điều gì để giành chiến thắng. Câu lạc bộ Thuyền buồm New York đã thống trị giải America's Cup suốt 132 năm, nhưng lại bị người Úc lấy mất danh hiệu đó vào năm 1983 – họ rất tự hào khi là quốc gia đầu tiên đoạt được chiếc cúp từ tay người Mỹ. Nhiều người Úc tận dụng cơ hội này để chế nhạo người Mỹ. Nhưng khi nhóm chúng tôi lần đầu đến Úc, tôi đã chủ động thể hiện thái độ thân thiện, lịch sự bắt tay và trò chuyện với người Úc. Ngay cả khi chúng tôi cảm thấy không được đón tiếp niềm nở và bị loại khỏi những trận đấu thử, tôi vẫn tin rằng chúng tôi đã làm tròn nhiệm vụ để lại ấn tượng tốt đẹp với người Úc về đội tuyển và đất nước chúng tôi, cho họ thấy "những tay người Mỹ" này không hề xấu chút nào.

Một khía cạnh có liên quan đến sự thiếu tôn trọng mà chúng ta cần tìm cách vượt qua đó là việc bị chối bỏ. Tôi cảm thấy sự chối bỏ lớn nhất trong đời mình chính là khi tôi cần một quả tim mới để duy trì mạng sống, và mọi cơ sở y tế có chức năng điều trị về tim mạch khắp nước Mỹ đã không lưu tâm đến trường hợp của tôi. Theo họ thì ở tuổi 71, tôi đã quá già để được phẫu thuật cấy ghép tim. Cuối cùng, một bác sĩ phẫu thuật ở Anh đã chấp nhận tôi. Cuộc sống diễn ra như thế đấy! Trong công việc kinh doanh sản phẩm Nutrilite, chúng tôi hiểu rằng cứ trung bình bốn người chúng tôi chào hàng, thì sẽ có một người đồng ý mua hàng. Trong bán hàng cũng như trong cuộc sống, nếu bạn tin tưởng vào bản thân và người khác, bạn có thể vượt qua sự khước từ và được đón nhận bằng cách trao đi lòng tôn trọng trước tiên.

Nhờ vào những kinh nghiệm lâu năm trong ngành bán hàng hay có lẽ là do bản năng nên tôi không quá bận tâm đến việc không được nhìn nhận. Tôi sẽ tập trung hướng về một người duy nhất đồng ý trong số bốn người. Bạn học thời trung học của tôi thường bảo: "Ồ, anh bạn, cậu luôn luôn lạc quan, suy nghĩ tích cực và vui vẻ". Tôi không nhớ rõ ngày xưa mình có được như vậy hay không, nhưng rõ ràng là một số người đã nhớ về tôi với những tính cách tích cực như thế. Tôi tin điều đó mà không mảy may nghi ngờ vì cha mẹ tôi đã tạo dựng một gia đình tràn ngập bầu không khí yêu thương và tôn trọng. Nếu không cảm thấy được tôn trọng, bạn sẽ thấy khó tôn trọng người khác, khó có thái độ tích cực, lạc quan và

tự tin. Vì vậy, hãy sống với những phẩm chất tốt đẹp để qua đó bạn nhận được sự tôn trọng, vì đây là yếu tố quan trọng giúp ta mở ra tương lai tươi sáng. Sức mạnh ấy luôn nằm trong tầm tay ta. Hãy đặt câu hỏi, lắng nghe và thể hiện sự quan tâm chân thành khi bạn gặp gỡ ai đó lần đầu tiên. Thể hiện thái độ tôn trọng qua cách hành xử, bạn sẽ bắt đầu có cảm nhận tốt đẹp hơn về bản thân cũng như về mọi người.

Qua nhiều năm giữ vai trò lãnh đạo, tôi nhận thấy tôn trọng người khác là một yếu tố quan trọng đối với nhà lãnh đạo. Kiến thức cơ bản về kinh doanh và cách thức điều hành tổ chức sẽ ít phát huy giá trị nếu bạn không biết tôn trọng những người cùng làm việc với mình, hay những người mà bạn phục vụ. Nếu họ không tôn trọng bạn, bạn sẽ khó giữ vững vai trò lãnh đạo. Có những nhà lãnh đạo cố tỏ ra kiêu căng ngạo mạn để được nể trọng, kính phục, hoặc cố gắng thúc đẩy điều đó diễn ra bằng cách gieo vào lòng người khác nỗi sợ hãi thay vì động viên khích lệ tinh thần họ. Nếu nhìn rộng hơn, tất cả chúng ta đều là những "nhà tiên phong" – người lãnh đạo – trong cuộc sống. Những ai được bạn tôn trọng sẽ quan tâm đến bạn. Rất có thể người lãnh đạo mà bạn trân trọng và ngưỡng mộ nhất sẽ nhớ tên bạn, khen tặng bạn đã làm tốt công việc, hay tạm dừng việc để trò chuyện hỏi thăm về gia đình bạn. Thật đơn giản để có được sự tôn trọng. Nó không đòi hỏi phải có kỹ năng phức tạp nào nhưng lại cực kỳ quan trọng đối với một người lãnh đạo thành công. Trong gia đình cũng vậy, cha mẹ cần tôn trọng con cái bằng cách lắng nghe con và đối xử công bằng với con; qua đó họ sẽ được các con yêu thương, kính phục. Còn ở trường, giáo viên thể hiện thái độ tôn trọng đối với học sinh qua việc tìm hiểu hoàn cảnh và nhu cầu của từng em. Các bác sĩ nên tiếp cận và hiểu hơn về bệnh nhân thay vì chỉ căn cứ vào những gì được viết trên hồ sơ bệnh án. Trao tôn trọng ắt sẽ nhận được sự tôn trọng. Tôn trọng người khác cũng là tôn trọng chính mình!

10
" TÔI YÊU BẠN"

"Tôi yêu bạn" là câu nói đầy sức mạnh, như có thể gói gọn, ôm lấy tất cả mọi người vào lòng. Tình yêu lãng mạn, tình cảm gia đình thân thương, ấm áp, hay tình bạn thân ái đều là những sắc thái biểu hiện khác nhau của tình yêu thương. Lời yêu thương ấm áp hơn câu nói "Tôi tôn trọng bạn" hoặc "Tôi tin tưởng ở bạn". Đó là cách nhẹ nhàng để thể hiện tình cảm của mình đến người chúng ta ngưỡng mộ và trân trọng. Hai tiếng "yêu thương" đã bao hàm trong đó cả sự tin tưởng.

Tình yêu thương chân thành có sức mạnh vô cùng to lớn. Helen đã bước vào cuộc đời tôi, trở thành "một nửa" bổ khuyết cho tôi, như thể Thượng Đế đã an bài để chúng tôi đến với nhau. Tình yêu vẫn tiếp tục lớn dần theo năm tháng, và bốn đứa con chính là kết tinh của tình cảm sâu đậm này, nay chúng tôi đã là ông bà của 16 đứa cháu.

Sau hơn 50 năm chung sống, chúng tôi vẫn có thể nhớ như in cái buổi đầu gặp gỡ đến từng chi tiết. Lúc đó tôi đang lái xe trên đường phố Grand Rapids với một người bạn. Bất chợt chúng tôi nhìn thấy hai cô gái quyến rũ (một trong hai người đó là Helen) đang đi bộ, bạn tôi biết họ và đề nghị được chở họ quá giang về nhà. Chúng tôi chở Helen về nhà cô ấy trước. Khi cô ấy bước ra khỏi xe, tôi liền hỏi tên cô ấy qua người bạn gái của cô. Cô bạn viết tên và số điện thoại của Helen trong cuốn sách tâm lý của tôi. Đến giờ tôi vẫn còn giữ cuốn sách với cả tên và số điện thoại của Helen được viết phía bên trong bìa sách.

Sau đó, tôi đã gọi điện hẹn gặp Helen. Lần hẹn hò đầu tiên diễn ra vào một buổi chiều Chủ nhật đẹp trời, tôi cùng đi chơi với cô ấy bằng máy bay. Một thời gian ngắn sau đó, Helen dẫn hai cô con gái nhỏ của một người bạn đến chỗ tàu neo đậu để chơi. Họ đi ngang qua Salud – con thuyền mà Jay và tôi cùng sở hữu – và khi ấy tôi

đang ở trên tàu. Tôi đề nghị đưa họ đi một vòng – tôi chỉ dự định đi đến chỗ neo đậu tàu gần đó nhất để đổ xăng cho con tàu – hai cô bé thì sợ run, còn Helen lại đồng ý. Như vậy, từ hồi quen biết nhau, chúng tôi đã cùng đi chơi bằng xe hơi, máy bay và cả thuyền. Không lâu sau, chúng tôi đính hôn. Và một năm sau đó, vào ngày 7 tháng 2 năm 1953, chúng tôi làm đám cưới.

Sau khi cưới, Helen nói với tôi rằng trong lần hẹn đầu tiên, cô đã nghĩ tôi hơi có chút tự phụ. Và chính mẹ tôi cũng đã căn dặn Helen là: "Con phải vững vàng, cứng cỏi trước Rich, vì những người đàn ông nhà DeVos thường có tính gia trưởng". Nhưng Helen cho rằng tự phụ thật ra chỉ là sự tự tin thái quá vào bản thân và sự "khéo mồm khéo miệng" của tôi thể hiện khả năng giao tiếp tốt. Vì thế khi chúng tôi đến với nhau, chúng tôi học được cách nhận ra khả năng của nhau.

Helen luôn có thái độ tích cực, lạc quan, biết cảm thông và thường hay động viên, khích lệ người khác. Helen là người dẫn dắt cho cuộc sống hôn nhân của chúng tôi và gia đình tôi, thậm chí cả công việc kinh doanh của tôi bằng đức tin thánh thiện của cô ấy. Cô giúp chúng tôi tập trung vào giá trị và những điều thật sự quan trọng trong cuộc sống. Cô cũng rất hào phóng sẻ chia, giúp đỡ mọi người vì cô cảm thấy phận sự của con người là san sẻ cho nhau, đó là quy luật của cuộc sống. Vì vậy, nhiều dự án từ thiện của chúng tôi đều bắt nguồn từ niềm tin cao đẹp ấy của Helen. Là người vợ tốt, Helen đồng thời cũng là một người bạn tuyệt vời. Cô sống theo phương châm: Để có một người bạn, trước tiên bạn phải trở thành một người bạn. Cho nên những chuyến đi chơi của gia đình tôi luôn có bạn bè cùng tham gia, những người luôn yêu quý chúng tôi và chúng tôi cũng rất yêu quý họ.

"Tôi yêu bạn" là câu nói đầy sức mạnh, như có thể gói gọn, ôm lấy tất cả mọi người vào lòng. Tình yêu lãng mạn, tình cảm gia đình thân thương, ấm áp, hay tình bạn thân ái đều là những sắc thái biểu hiện khác nhau của tình yêu thương. Lời yêu thương ấm áp hơn câu nói "Tôi tôn trọng bạn" hoặc "Tôi tin tưởng ở bạn". Đó là cách nhẹ nhàng để thể hiện tình cảm của mình đến người chúng ta ngưỡng mộ và trân trọng. Hai tiếng "yêu thương" đã bao hàm trong đó cả sự tin tưởng.

Ngoài tình cảm lứa đôi, ta cũng cần gửi trao yêu thương đến với những người thân thiết, quen biết hay những người có ý nghĩa quan trọng trong cuộc đời ta.

Nhiều năm trước, một người bạn khuyến khích tôi hãy thể hiện

tình cảm thoải mái hơn với mọi người. Billy Zeoli, người sáng lập Gospel Films và cũng là một người bạn lâu năm của tôi, thường hay bày tỏ cảm nhận yêu mến của mình về người khác. Có lẽ đó là nét tính cách Ý được di truyền trong anh, nên Billy không bao giờ ngượng ngùng tiến về phía ai đó và trao cho họ một cái ôm thật chặt. Billy khuyến khích tôi chào hỏi mọi người với một cái ôm. Một cái ôm có thể thay cho câu nói "Tôi yêu bạn" nếu ta thấy ngại nói ra những lời đó.

Trước khi thật sự có thể nói "Tôi yêu bạn", tôi bắt đầu với cụm từ "Bạn thương mến" – nghe thật thân thương và nhẹ nhàng – vì tôi để ý thấy bọn trẻ nhà tôi vẫn thường "Bạn thương! Bạn mến!" qua điện thoại. Nó thầm bảo với người đối diện rằng họ luôn được yêu quý.

Và tôi cũng bắt đầu viết thêm cụm từ "Bạn thương mến" dưới những mẩu tin nhắn và những dòng thư để thể hiện tình cảm chân thành của mình. Bây giờ cách làm này đã trở thành một nét riêng của tôi. Nó truyền đạt bức thông điệp rằng mối quan hệ giữa chúng ta thật đặc biệt – như một thỏa thuận bất thành văn; khi tôi nói tôi sẽ ở bên bạn thì tôi sẽ ở bên bạn; bạn có thể tin rằng tôi sẽ thực hiện đúng lời hứa.

Sau khi Jay mất, tôi tìm thấy một cái hộp lớn đựng những lá thư mà anh đã viết cho tôi khi cả hai chúng tôi đang làm nhiệm vụ ở nước ngoài trong Thế chiến thứ II. Đọc xong một phần số thư đó, tôi đưa tất cả cho con trai anh, David, vì nghĩ rằng có lẽ cậu ấy muốn giữ chúng. Sau đó, David nói với tôi rằng đọc thư xong cậu rất cảm động. Chúng đã giúp David có cái nhìn toàn diện và mới mẻ về mối quan hệ giữa cha cậu và tôi, về tình cảm ấm áp mà Jay đã dành cho tôi và tình bạn lớn này đã tồn tại suốt cả cuộc đời chúng tôi như thế nào.

Tôi nhớ có lần Jay đề cập đến những loại tình yêu khác nhau – tình yêu lãng mạn, tình yêu giữa cha mẹ và con cái, tình yêu giữa anh chị em, và tình bạn thân thiết. Jay bày tỏ trong những bức thư của anh sự ngưỡng mộ – một biểu hiện của tình yêu thương – các phẩm chất mà anh thấy ở tôi, điều làm cho anh muốn kết bạn với tôi. Trong những bức thư gởi đến "Người bạn tốt nhất và thân yêu nhất", Jay bày tỏ tình cảm thân thương với người bạn thân khi đó đang ở cách xa hàng ngàn dặm. Cả hai hiểu rằng một ngày nào đó chúng tôi sẽ trở lại quê nhà, lên kế hoạch cùng nhau kinh doanh và nuôi hy vọng đạt được thành công. Những lá thư đó đọng lại trong tôi niềm tin ở anh. Vì thế, việc chúng tôi hợp tác làm ăn chỉ là kết quả hết sức hiển nhiên của một tình bạn thân thiết, vững

bền.

Nhiều năm sau đó, vào ngày sinh nhật Jay, tôi đã viết vài dòng ngắn chúc mừng anh: "Sau 25 năm, mỗi người chúng ta đã có những thay đổi riêng, nhưng một điều gì đó thật vĩ đại vẫn không đổi. Tôi tự hỏi liệu có cách nào đơn giản để mô tả về nó hay không. Không thì có thể gọi nó là sự tôn trọng lẫn nhau, nhưng đúng hơn là 'tình yêu thương'".

Lý do khiến chúng tôi từ bạn bè trở thành cộng sự là chúng tôi có thể bổ sung cho nhau. Nếu Jay thích ở nhà đọc sách mà tôi bảo rằng tôi sẽ ra ngoài vì công việc thì anh ấy cũng không ngại ngần đi cùng tôi. Thật sự không mất nhiều công sức để "dụ dỗ" anh đi với tôi. Thế nên tôi nghĩ tôi cũng là một trong những tác nhân giúp Jay thích phiêu lưu hơn.

Bên cạnh đó, tôi cũng vô cùng ngưỡng mộ Jay. Anh thông minh, biết rất nhiều điều mà tôi không biết. Anh từng là một học sinh xuất sắc. Anh đọc sách nhiều hơn tôi. Vì thế chúng tôi bổ trợ cho nhau. Ngưỡng mộ lẫn nhau là một biểu hiện khác của tình yêu thương phát triển trong mối quan hệ bạn bè.

"Ba/Mẹ yêu con" cũng là câu nói chứa chan tình yêu thương khi chúng ta trò chuyện với con cái.

Chúng sẽ cảm thấy được bảo vệ, được quan tâm, được tin tưởng và người nói ra lời yêu thương đó cũng thật sự đặc biệt. Thế thì chúng ta tiếc chi mà không trao cho nhau những lời nói thân thương?

Nếu tình yêu thương là một cảm xúc, thì câu nói "Tôi yêu bạn" là sự biểu lộ cảm xúc đó. Không may là một số người chẳng bao giờ nói tiếng yêu thương với con cái mình hay bất kỳ ai khác. Thường là do họ không dám nói ra điều mình cảm nhận, hoặc có lẽ họ không chịu thử. Nhiều khi ta nghĩ: "Ồ, cậu ta thật sự tốt bụng" nhưng lại không mạnh dạn tỏ bày. Trở về nhà với tâm trạng bay bổng, lâng lâng sau buổi hòa nhạc – "Thật là tuyệt vời!" – vậy mà ta không nghĩ đến chuyện viết một lá thư ngắn để bày tỏ niềm vui của mình. Bằng bất kỳ cách nào, qua thư từ hay trực tiếp bày tỏ…, ta cần biến việc truyền đạt cảm nhận của mình thành một thói quen tốt.

Nơi quan trọng nhất để bộc lộ tình yêu thương chính là nơi "tổ ấm" của mình. Chúng ta cần dạy con cái tình yêu cuộc sống và bày tỏ tình yêu của chúng ta đến người bạn đời và con cái của mình.

Khi tôi tham dự lễ tốt nghiệp hoặc nhìn thấy những cô cậu thanh niên mới lớn dọn ra khỏi nhà để bắt đầu cuộc sống tự lập của riêng họ, tôi cầu mong rằng cha mẹ họ đã dạy dỗ họ tốt và truyền cho họ những giá trị sống cao đẹp giúp họ tiến bước đến sự thành công trong suốt cuộc đời. Tôi hy vọng họ có thể xây dựng cuộc sống riêng dựa trên nền tảng vững chắc là một gia đình tràn ngập tình yêu thương.

Tôi có những ký ức vô cùng ấm áp về tuổi thơ và cảm thấy may mắn khi được lớn lên trong một gia đình gắn bó, yêu thương nhau. Mặc dù có những thời điểm vô cùng khó khăn, chật vật về tài chính, nhưng chúng tôi đã cùng sát cánh vượt qua tất cả những thử thách ấy. Chúng tôi thiếu tiền, chứ không bao giờ thiếu tình yêu thương. Giờ ngẫm nhìn lại mới thấy, việc cả một gia đình nhiều thế hệ được sống chung trong một căn nhà suốt thời kỳ Đại Suy thoái hóa ra lại là điều may mắn và hạnh phúc vì chúng tôi có điều kiện gần gũi nhau hơn và cho tôi cơ hội được học hỏi những hiểu biết thông thái, thấy rõ vai trò của thế hệ đi trước.

Gia đình là cái nôi tạo dựng và nuôi dưỡng niềm tin, những giá trị sống cao đẹp của con người. Tôi may mắn được ông bà, cha mẹ dạy bảo tôi cách tin vào chính mình để mau chóng nắm bắt những cơ hội quý báu ngay khi chúng vừa xuất hiện. Vì thế, hãy dạy dỗ con cháu của bạn những bài học căn bản về cuộc sống. Chỉ dẫn cho chúng điều gì đúng, điều gì sai và truyền đạt lại những trải nghiệm sống vô giá của bạn. Hãy trở thành tấm gương mẫu mực. Phải mất nhiều công sức để xây dựng một nền tảng gia đình vững chắc nhưng những lợi ích đạt được thì vô cùng lớn. Nó bảo đảm mỗi thế hệ đều được truyền dẫn niềm tin và những giá trị – những yếu tố cần thiết cho một cuộc sống ấm no, hạnh phúc và một xã hội đạo đức.

Tôi từng là một đứa trẻ hạnh phúc mặc dù sống thiếu thốn về vật chất. Đến tận ngày hôm nay tôi vẫn là người hạnh phúc. Nhưng sự dư dả, giàu có trong hiện tại đã không làm cho tôi cảm thấy hạnh phúc hơn khi tôi còn là một đứa bé lớn lên trong thời kỳ khủng hoảng. Tình yêu thương của gia đình khiến cho tôi thật hạnh phúc. Tôi quý trọng người bạn đời của mình. Tôi tự hào về bốn đứa con và bạn đời của chúng. Helen và tôi thích thú theo dõi những đứa cháu lớn lên từng ngày, mong chờ được thấy chúng trưởng thành và lựa chọn hướng đi riêng cho cuộc đời mình. Chúng tôi cầu nguyện cho chúng mỗi ngày.

Bên cạnh tình yêu chân thành của vợ chồng, gia đình và bạn bè, ta cũng cần dành tình yêu thương cho những đối tượng khác. Bạn có

thể yêu mến người nào đó theo một cách rất riêng. Tôi yêu quý vị bác sĩ chuyên khoa tim, Rick McNamara. Tôi có thể nói với ông điều đó một cách dễ dàng. Ông thật tuyệt vời và ông quan tâm đến tôi, vì thế tôi yêu quý ông. Bạn bè cũng vậy. Tôi có một người bạn là doanh nhân ở một thành phố nhỏ thuộc bang Tennessee, anh luôn kết thúc cuộc trò chuyện qua điện thoại với cụm từ "Tôi yêu bạn". Thế nên, mối quan hệ bạn bè có thể được xây dựng dựa trên một hình thái biểu hiện nào đó của tình yêu thương – chẳng hạn như tôn trọng và ngưỡng mộ. Ta cần suy nghĩ về tình yêu theo nhiều cách gọi và biểu hiện khác nhau cho phù hợp với từng đối tượng.

Chúng ta thậm chí có thể dành tình yêu cho một thời điểm hoặc một nơi đặc biệt trong cuộc đời chúng ta. Nhiều người vẫn còn gắn bó thiết tha với trường cũ ngay cả sau khi đã ra trường nhiều năm. Tôi rất yêu mến ngôi trường trung học của mình, cảm thấy biết ơn các thầy cô và bầu không khí khích lệ, yêu thương đã ảnh hưởng sâu sắc đến cuộc đời tôi. Helen và tôi đã xây tặng trường cũ của mình Trung tâm Nghệ thuật và Thờ phụng (The Center for Arts and Worship). Trước kia, học sinh của trường không có nơi nào khác để sinh hoạt giáo sự, vui chơi và học tập. Còn bây giờ, trường đã có một phòng hòa nhạc đẹp, cùng với những căn phòng thay đồ và phòng tập. Giờ các em có cơ hội phát huy tốt nhất khả năng cá nhân. Những tiện nghi mới này cũng là một sự thừa nhận tài năng của các em.

Với tôi, thật đặc biệt khi có thể trao tặng món quà như vậy cho ngôi trường một thời đã truyền dạy cho tôi nhiều điều. Trong tiền sảnh, họ đặt mô hình chiếc xe dòng Model A của Jay, chiếc xe mà anh đã chở tôi đi học và cũng trong chiếc xe này chúng tôi đã ấp ủ ước mơ một ngày nào đó sẽ tiến hành công việc kinh doanh cùng nhau. Sẽ không thể đền đáp hết công ơn dạy dỗ của thầy cô, nhưng tôi cảm thấy vô cùng hạnh phúc và tin rằng truyền thống của trường vẫn tiếp tục và những nhà lãnh đạo cộng đồng, lãnh đạo doanh nghiệp trong tương lai sẽ được "ươm mầm" từ ngôi trường này.

Tôi cũng tin tưởng vào tình yêu thương của cộng đồng và cảm thấy may mắn khi được sống trong một cộng đồng như thế. Vào đầu năm *2007, tôi được đề nghị viết lời tường thuật cho một quyển sách giới thiệu nhiều hình ảnh tư liệu quý có nhan đề West Michigan Visions (tạm dịch: Khung cảnh miền tây Michigan). Những thể loại sách như vậy được xuất bản nhằm mục đích giới thiệu về những điểm đặc trưng, nét đẹp và thành tựu của địa phương. Sách tập hợp những bức ảnh* thể hiện vẻ đẹp mê hoặc của thiên nhiên, các loại hình vui

chơi giải trí, hoạt động thương mại và nghệ thuật. Trong lời tường thuật của mình, tôi kể ra nhiều lý do khiến tôi yêu miền tây Michigan. Nơi đó có sông ngòi, hồ nước để chèo thuyền, có những thị trấn nhỏ thân thiện, có các doanh nghiệp góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thu nhập của người dân. Đây là loại sách thể hiện niềm tự hào về địa phương – một biểu hiện khác của tình yêu thương.

Vào những năm 1970, khi thành phố Grand Rapids đang phải vật lộn để tồn tại vì người dân và các doanh nghiệp đều chuyển dần ra ngoại ô, có một cuộc thảo luận về việc xây dựng khách sạn bên ngoài thành phố Grand Rapids. Nhưng Jay và tôi đã quyết định nên tu sửa lại khách sạn nằm trong khu trung tâm vì đó là thành phố của chúng tôi. Quyết định đó là bước khởi đầu cho sự hồi sinh của thành phố. Đến tận hôm nay, nhiều người vẫn còn tìm tôi để nói lời cảm ơn vì đã ưu ái cho cộng đồng này trong khi chúng tôi có thể đầu tư ở nơi khác. Mặc dù chúng tôi có thể kiếm thêm nhiều lợi nhuận bằng cách đổ vốn vào những lĩnh vực khác, nhưng chúng tôi đã dùng số tiền đó để lập quỹ từ thiện dành tặng thành phố Grand Rapids. Từ quan điểm đầu tư tại chỗ, chúng tôi đã xây dựng và mở rộng hoạt động kinh doanh ngay tại thành phố. Lần nọ, chúng tôi cân nhắc về việc xây dựng một trung tâm phân phối lớn nằm ngoài bang Michigan. Chúng tôi đã thực hiện một cuộc khảo sát toàn quốc về chính sách thuế và những thuận lợi khác, có thể sẽ chọn địa điểm xây dựng ở một bang phía Nam. Tuy nhiên, chúng tôi đã chọn nơi mà chúng tôi đang ở chỉ bởi vì đó là quê hương của chúng tôi.

Khi ngẫm nghĩ lại về quyết định đó và những dự án khác ở Grand Rapids, tôi cảm thấy ấm áp và hạnh phúc vì đã tạo cơ hội giúp thành phố của chúng tôi trở thành nơi tốt đẹp hơn. Thế giới rộng lớn ngoài kia luôn vận hành theo cả hướng tích cực lẫn tiêu cực. Nhưng công việc của chúng tôi là làm cho thành phố quê hương ngày càng tốt đẹp hơn. Ở đây, chúng tôi có thể chia sẻ thái độ sống lạc quan, tạo công ăn việc làm, giúp đỡ hàng xóm láng giềng, và tập hợp bạn bè để cùng hợp tác xây dựng cộng đồng. Nền kinh tế mang lại nhiều tiến bộ cho cộng đồng, nhưng tôi tin rằng một yếu tố thúc đẩy khác chính là tình yêu thương dành cho thành phố quê hương. Tình yêu thương cộng đồng là lý do tại sao nhiều người chọn lựa ở lại nơi họ đã lớn lên thay vì đi xa. Vì tình yêu thương cộng đồng, chúng ta muốn bảo đảm cho con cái chúng ta được học trong những ngôi trường tốt nhất và công dân thành phố được hưởng những dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng.

Tôi yêu cộng đồng này vì tình bằng hữu mà chúng tôi đã xây

dựng, tôi yêu ngôi thánh đường nơi chúng tôi tổ chức đám cưới, tôi yêu nhà hàng nơi gia đình tôi tổ chức lễ kỷ niệm, tôi yêu cảm giác đi dạo trên những con phố quen. Chúng tôi yêu những người hàng xóm như thể yêu chính bản thân mình.

Tôi yêu những doanh nghiệp mà tôi đã xây dựng và sở hữu. Tôi yêu Amway mà Jay và tôi đã xây dựng từ một văn phòng và kho hàng bé tí nằm ở tầng hầm, mà ngày hôm nay nó đã tạo ra thu nhập và mang lại hy vọng cho nhiều người trên thế giới. Amway vẫn giữ hình thức kinh doanh gia đình. Đội bóng rổ Orlando Magic cũng là một tổ chức kinh doanh mang tính gia đình. Các thành viên trong gia đình chúng tôi vẫn theo dõi những hoạt động kinh doanh hàng ngày bởi chúng tôi yêu doanh nghiệp và yêu công việc của mình. Tôi luôn yêu công việc mình làm, vì thế tôi luôn có cảm giác như thể tôi chưa từng làm việc một ngày nào trong cuộc đời mình. Tôi không bao giờ bực bội khi đi làm vì dường như tôi không xem đó là công việc. Công việc đối với tôi luôn là một bài học kinh nghiệm tốt, ngay cả vào những thời điểm khó khăn.

Tình yêu luôn ở quanh chúng ta. Chúng ta cần tìm kiếm và nuôi dưỡng tình yêu với người bạn đời, gia đình, bạn bè, và cộng đồng. Đừng chỉ dừng lại ở ý nghĩ "Tôi yêu bạn" để rồi sau đó cảm thấy luyến tiếc vì đã không nói ra điều đó. Hãy nắm bắt mọi cơ hội bày tỏ tình cảm chân thành bằng câu nói "Tôi yêu bạn" với những người thân yêu, với những người bạn ngưỡng mộ, trân trọng. Nếu bạn không thể nói lên những từ đó, chí ít hãy trao cho người ấy một cái ôm thắm thiết.

Hãy nói "Tôi yêu bạn" bằng cả trái tim. Với câu nói này cũng như tất cả các câu nói có sức mạnh khác được đề cập trong cuốn sách này, chúng ta có thể làm cho gia đình, cộng đồng và thế giới trở thành nơi đáng sống.

VỀ TÁC GIẢ RICH DEVOS

Là một doanh nhân thành công, một nhà từ thiện và một nhà diễn thuyết truyền cảm hứng, Rich DeVos đã học được giá trị của việc duy trì thái độ lạc quan và mang đến sự khích lệ cho người khác. Giờ đây, với kiến thức và sự hiểu biết mà ông đã có được từ những kinh nghiệm và những người có sức ảnh hưởng mà ông đã gặp, DeVos đem đến cho bạn chìa khóa mà ông đã khám phá về sức mạnh tiềm năng của 10 câu nói thông thường nhưng có khả năng làm thay đổi cuộc sống. Đơn giản bằng cách áp dụng những câu nói đó vào trong các cuộc trò chuyện hàng ngày có thể giúp bạn xây dựng các mối quan hệ, thúc đẩy thành tựu, truyền dẫn sự tự tin, và thay đổi thái độ trong công việc và cuộc sống gia đình.

Vượt xa hơn những câu nói thực tế mà sâu sắc đó, DeVos đưa đến một thông điệp đầy sức lan truyền cảm hứng về việc xây dựng niềm hy vọng trong trái tim của mỗi con người. Quyết định sống với thái độ lạc quan có thể thay đổi cuộc đời bạn, cộng đồng của bạn, và thậm chí là cả thế giới. Hãy bắt đầu ngay hôm nay với câu nói: Bạn có thể làm được.

Rich DeVos là người đồng sáng lập tập đoàn Amway và là chủ tịch của đội bóng rổ Orlando Magic của giải nhà nghề Mỹ. Ông là tác giả hai cuốn sách thuộc loại best-seller: Hope from My Heart và Compassionate Capitalism.